

Informacje przedumowne dotyczące świadczenia usługi dostępu do Internetu dla NOWYCH Konsumentów Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej w zakresie usługi dostępu do Internetu dla NOWYCH Konsumentów

§ 1 Postanowienia ogólne i przedmiot Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin określa szczegółowe zasady świadczenia usług komunikacji elektronicznej dla Konsumentów w zakresie usługi dostępu do Internetu przez **GCI sp. z o.o.** z siedzibą w Suchym Lesie (62-002) przy ul. Obornickiej 149, wpisanej do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000320193 oraz rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 9672, dokumentacja spółki przechowywana przez Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, kapitał zakładowy 5 478 000zł, wpłacony w całości (zwaną dalej: **Dostawcą lub GCI**).
2. Dostawca świadczy Usługi w zasięgu Sieci, w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Zakres konkretnych Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów określa Umowa. Dostawca ponosi wobec Abonenta indywidualną odpowiedzialność za realizację świadczonych przez siebie Usług.
3. Świadczenie Usług i korzystanie z nich odbywa się na podstawie: Umowy o świadczenie Usług, której integralną częścią są informacje przedumowne i zwięzłe podsumowanie warunków umowy. Niniejszy Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej w zakresie usługi dostępu do Internetu (zwany dalej **Regulaminem**) stanowi część informacji przedumownej, dotyczącej usługi dostępu do Internetu. Pozostałą część tej informacji stanowi Cennik świadczenia usług Internetu (zwany dalej **Cennikiem**).

§ 2 Słownik definicji

Użyty w Umowie, Regulaminie, Cenniku pojęciom nadaje się następujące znaczenie:

Abonament – należna Dostawcy od Abonenta stała opłata miesięczna za korzystanie z Usług Dostawcy. Usługi objęte Abonamentem szczegółowo określa Umowa;

Abonent – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, będąca Konsumentem, z którą Dostawca zawarł Umowę; ilekroć pojęcie Abonent pojawia się w zapisach dotyczących czynności poprzedzających zawarcie Umowy, należy przez to rozumieć osobę fizyczną, która wnioskuje o zawarcie Umowy;

Aktywacja – usługa polegająca na przygotowaniu i uruchomieniu świadczenia usługi dostępu do Internetu, w tym konfiguracja Urządzeń, konfiguracja profilu w systemie Dostawcy, wizyta przedstawicieli Dostawcy w Lokalu oraz przyznanie dostępu do wybranych usług na serwerach danych;

Awaria – nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie, za której usunięcie ponosi odpowiedzialność Dostawca;

Biuro Obsługi – prowadzony przez Dostawcę lokal przeznaczony do obsługi Abonentów. Godziny pracy biura wskazane są w Serwisie internetowym;

Gniazdo abonentkie – fizyczny punkt, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci, znajdujący się w Lokalu, umożliwiający podłączenie Urządzenia lub Sprzętu, celem korzystania z Usług;

Konsument – osoba fizyczna zawierająca Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową;

Lokal – wydzielona trwałymi ścianami w obrębie budynku izba lub zespół izb, w którym świadczone są lub mają być świadczone Usługi;

Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej – świadczenie lub korzystanie z Usługi lub Usługi dodatkowej lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych, w tym Sprzętu niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się nadużycia w komunikacji elektronicznej, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej. W szczególności Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej może polegać na:

- 1) generowaniu sztucznego ruchu, tj. wysyłaniu lub odbieraniu komunikatów lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z Usługi, lecz jej zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe;
- 2) CLI spoofingu, tj. nieuprawnionemu posłużeniu się lub korzystaniu przez użytkownika lub przedsiębiorcę telekomunikacyjnego wywołującego połączenie głosowe informacją adresową wskazującą na podmiot inny niż ten użytkownik lub przedsiębiorca telekomunikacyjny, służące podszyciu się pod inny podmiot, w szczególności w celu wywołania strachu, poczucia zagrożenia lub nakłonienia odbiorcy tego połączenia do określonego zachowania, w tym do przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem lub instalacji oprogramowania;
- 3) nieuprawnionej zmianie informacji adresowej, tj. niezgodnym z prawem modyfikowaniu informacji adresowej uniemożliwiającym albo istotnie utrudniającym ustalenie, przez uprawnione podmioty lub przedsiębiorców telekomunikacyjnych uczestniczących w dostarczeniu komunikatu, informacji adresowej użytkownika wysyłającego komunikat;

Okres rozliczeniowy – miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych Usług, pokrywający się z miesiącem kalendarzowym;

Panel Abonenta – panel obsługowy dostępny w Serwisie internetowym, umożliwiający Abonentowi w szczególności zapoznanie się z wystawionymi fakturami VAT, stanem płatności, wykazem Usług świadczonych Abonentowi,

PKE – ustawa Prawo komunikacji elektronicznej z dnia 12 lipca 2024 r. (Dz.U. z 2024 r. poz. 1221)

Podstawowa obsługa serwisowa – obejmuje świadczone przez Dostawcę usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania oraz bezpieczeństwa Sieci i Sprzętu, w tym nieodpłatną możliwość kontaktu ze służbami odpowiedzialnymi za obsługę serwisową za pośrednictwem Panelu Abonenta oraz telefonicznie, pod numerem 612500000;

Promocja – specjalna oferta związana ze szczególnymi warunkami świadczenia Usług i naliczania Opłat;

Przedstawiciel Dostawcy – umocowana przez Dostawcę osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub uprawniona do wykonywania jej postanowień, a także osoba wykonująca w imieniu Dostawcy czynności techniczne konieczne do świadczenia Usług na rzecz Abonenta;

Serwis internetowy – strona internetowa prowadzona przez Dostawcę pod adresem www.ipgo.pl wraz z podstronami, w tym indywidualnymi stronami elektronicznego Biura Obsługi;

Sieć – sieć telekomunikacyjna, którą dysponuje Dostawca, oparta na technologii przewodowej, wykorzystywana przez Dostawcę do świadczenia Usług;

Siła wyższa – zewnętrzne zdarzenie niezależne od stron Umowy, które nie jest możliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności: wojny, katastrofy naturalne, strajki;

Sprzęt – wszelkie urządzenia elektryczne lub elektroniczne, przeznaczone do świadczenia Usług przez Dostawcę (w szczególności, mediakonwerter, router, zasilacz i kable), stanowiące własność Dostawcy oraz oddane do używania Abonentowi. Postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio, w przypadku Abonenta dysponującego własnym sprzętem;

Umowa Abonencka (Umowa) – umowa o świadczenie Usług zawarta z Abonentem przez Dostawcę, w skład Umowy Abonenckiej wchodzi oprócz niej także informacja przedumowna i zwięzłe podsumowanie warunków umowy;

Urządzenie – urządzenie Abonenta umożliwiające korzystanie z Usług, w szczególności router, oraz komputer osobisty;

Usługa – usługa dostępu do Internetu, usługa Aktywacji wraz z Usługami dodatkowymi, jak również usługi serwisowe, świadczone na rzecz Abonenta przez Dostawcę. Zakres Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów, określa Umowa;

Usługi dodatkowe – usługi świadczone przez Dostawcę, powiązane z Usługami, wskazane w Cenniku, Regulaminie lub w Umowie;

§ 3 Główne cechy Usługi dostępu do Internetu

1. Na podstawie Umowy Dostawca świadczy Abonentowi usługę dostępu do szerokopasmowego stacjonarnego Internetu.
2. Dostawca w ramach Usługi dostępu do Internetu nie wprowadza limitu transferu danych.
3. Wskazywana przez Dostawcę w Regulaminie, Cenniku i Umowie prędkość transmisji danych dotyczących Usługi dostępu do Internetu, zwana również „przepływnością pobierania/wysyłania” jest maksymalną dostępną przepływnością w ramach danego pakietu. Zwykle dostępna dla Abonenta prędkość może się różnić od maksymalnej, co jest uwarunkowane m.in. możliwościami Sieci, w tym jej przeciążeniami, działaniami innych operatorów telekomunikacyjnych lub innych jej użytkowników czy też warunkami atmosferycznymi. Zwykle dostępna przepływność nie powinna być niższa niż 60% prędkości maksymalnej zadeklarowanej przez Dostawcę. Natomiast minimalny poziom przepływności nie może być niższy niż 25% prędkości maksymalnej zadeklarowanej przez Dostawców.
4. Na jakość usługi dostępu do Internetu wpływ mogą mieć także opóźnienia transmisji pakietów danych, zmienności tych opóźnień oraz utrata pakietów danych, opisana w § 17 ust. 7 Regulaminu.
5. Dostawca stosuje metodę pomiaru prędkości połączenia internetowego przy użyciu zatwierdzonej platformy przez UAE <https://pro.speedtest.pl/>
6. Prędkość i jakość połączenia internetowego (opóźnienie, zmienność opóźnienia i utrata pakietów) można sprawdzać za pośrednictwem certyfikowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej mechanizmu monitorowania jakości dostępu do Internetu.
7. Dostawca oferuje usługę dostępu do Internetu w następujących pakietach
 - 1) **Pakiet SMART – deklarowana przepływność pobierania/wysyłania: do 300/100 Mbit/s**
 - 2) **Pakiet OPTIMUM – deklarowana przepływność pobierania/wysyłania: do 600/100 Mbit/s**
 - 3) **Pakiet PLATINUM – deklarowana przepływność pobierania/wysyłania: do 800/400 Mbit/s**
8. W przypadku zawarcia Umowy w zakresie usługi dostępu do Internetu i późniejszego jej rozszerzenia o inne usługi komunikacji elektronicznej, Umowa będzie miała charakter wiązany w rozumieniu art. 305 PKE. Wobec tego postanowienia Regulaminu i Umowy dotyczące:
 - 1) automatycznego przedłużenia obowiązywania Umowy na czas nieokreślony,
 - 2) zasad dokonywania przez Operatora jednostronnej zmiany warunków Umowy,
 - 3) zasad dotyczących zachowania ciągłości Usług przy zmianie dostawcy,
 - 4) prawa rozwiązania umowy z powodu występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie, stosować się będzie do wszystkich Usług objętych taką Umową.

§ 4 Zawarcie Umowy

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, po spełnieniu przez osobę mającą zostać Abonentem warunków określonych w Regulaminie oraz stwierdzeniu przez Dostawcę istnienia możliwości technicznych świadczenia Usług. Dostawca może dodatkowo zapewnić możliwość zawarcia Umowy w formie dokumentowej, w tym za pomocą formularza udostępnionego w Serwisie internetowym. W przypadku dopuszczenia przez Dostawcę możliwości określonej w zdaniu poprzednim, Abonenci mają prawo dokonać wyboru formy zawarcia umowy spośród oferowanych przez Dostawcę.
2. Zapisy ustępu pierwszego stosuje się odpowiednio w przypadku rozszerzania zakresu Umowy o usługę kolejnego rodzaju, w tym o Usługę dodatkową. W przypadku złożenia oświadczenia woli w formie dokumentowej, Dostawca utwali i dostarczy Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na trwałym nośniku w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, zwanym dalej „trwałym nośnikiem”.
3. W przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, jak również występowania okoliczności istotnie utrudniających przyłączenie Lokalu do Sieci lub rodzących znaczne jego koszty, Dostawca może odmówić zawarcia Umowy lub uzgodnić z Abonentem,

przed zawarciem Umowy, w odrębnej umowie o realizację przyłącza, sposób wykonania zleconych usług, w szczególności ich termin oraz koszt, w tym uzgodniony koszt dokonania przyłączenia.

§ 5 Lokal

1. Dostawca może żądać przedstawienia informacji lub dokumentów, potwierdzających przysługiwanie osobie chcącej zawrzeć Umowę lub Abonentowi odpowiedniego tytułu prawnego do Lokalu.
2. Dostawca zawrze Umowę, wyłącznie z podmiotem, któremu przysługuje odpowiedni tytuł prawny do tego Lokalu.

§ 6 Abonent

1. Umowa jest zawierana:
 - 1) w imieniu Dostawcy przez umocowanego przez niego Przedstawiciela Dostawcy,
 - 2) przez Abonenta – osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Dostawcy oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej.
2. Zawarcie Umowy jest uzależnione od podania przez Abonenta pełnych danych, które będą przetwarzane przed rozpoczęciem świadczenia usług:
 - 1) danych wymaganych przez przepisy prawa dla identyfikacji:
 - a) imię (imiona) i nazwisko,
 - b) numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu;
 - 2) danych wymaganych dla wykonania Umowy:
 - a) adresu zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - b) adresu do korespondencji Abonenta, jeżeli jest inny, niż adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - c) adres instalacji, w którym mają być świadczone Usługi;
 - d) nr telefonu lub adres e-mail dla ułatwienia korespondencji (opcjonalnie – podanie tych danych ułatwi korespondencję; w przypadku niepodania Abonent może ponosić dodatkowe koszty przewidziane w Cenniku, związane z wysyłaniem korespondencji listem).
3. Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 1) przedstawienia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy wynikającego z Umowy;
 - 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U. z 2023 r. poz. 2160); w przypadku gdy Dostawca dokonuje takiej oceny powiadamia o tym Abonenta;
 - 3) zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o której mowa w art. 299 ust. 1 PKE, o ile realizacja takiego przyłącza jest niezbędna do świadczenia Usługi.
4. Dostawca może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej tego Abonenta dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 3 pkt 2, w szczególności przez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z tej Umowy. Żądanie to może polegać na dokonaniu przedpłaty w wysokości sumy opłaty aktywacyjnej, jak również sześciokrotności należnego Abonamentu. Dostawca może również żądać złożenia kaucji za Sprzęt oddany do użytkowania.
5. Dostawca uprawniony będzie do zaspokojenia swych roszczeń z kwot opisanych w ust. 4, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty należności, w formie pisemnej. Postanowienia zdania pierwszego nie naruszają uprawnienia Dostawcy do ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług lub wypowiedzenia Umowy, z zachowaniem właściwego trybu, przewidzianego postanowieniami Regulaminu. W przypadku opisanym w zdaniu pierwszym Abonent zobowiązany będzie do uzupełnienia kwot opisanych w ust. 4, w terminie 7 dni od wezwania przez Dostawcę.
6. Dostawca zwróci Abonentowi kwotę opisaną w ust. 4, w terminie 7 dni od wygaśnięcia Umowy oraz zaspokojenia przez Abonenta roszczeń Dostawcy wynikających z Umowy.
7. Dostawcy przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli podmiot zawierający Umowę posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności.

§ 7 Okres obowiązywania umowy oraz warunki przedłużenia

1. Minimalny czas trwania Umowy stanowi jeden pełny Okres rozliczeniowy. Jeden pełny Okres rozliczeniowy stanowi również minimalny czas świadczenia poszczególnych Usług o charakterze ciągłym. Wobec tego Dostawca zapewnia możliwość zawarcia Umowy:
 - 1) na czas nieokreślony;
 - 2) na czas określony 12 miesięcy na warunkach Promocji;
 - 3) na czas określony 24 miesięcy na warunkach Promocji.
2. W przypadku zawarcia Umowy na warunkach Promocji, wymaganym okresem trwania umowy jest 12 miesięcy albo 24 miesiące.

- Promocja nie może być łączona z innymi promocjami Dostawcy, chyba że dopuszcza to odrębny regulamin innej usługi świadczonej przez Dostawcę. Z Promocji nie może skorzystać osoba, która jest stroną zawartej na warunkach promocyjnych umowy z Dostawcą w zakresie wyłącznie usługi dostępu do telewizji, świadczonej w tym samym Lokalu.
- Zawarcie Umowy na warunkach Promocji jest możliwe tylko wtedy, gdy Abonent nie zalega względem Dostawcy z płatnościami z jakiegokolwiek tytułu.
- W okresie trwania Umowy zawartej w ramach Promocji Abonentowi nie przysługuje prawo do zmiany wybranego pakietu na niższy niż określony w Umowie.
- Umowa na czas określony, po upływie tego czasu, ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba, że Abonent przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy i w takim wypadku Umowa wygasa z ostatnim dniem okresu, na który została zawarta.
- Przed automatycznym przedłużeniem Umowy zawartej na czas określony, Dostawca doręcza Abonentowi na trwałym nośniku, w rozsądnym terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu Umowy, zmianach warunków świadczenia Usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta, sposobach i terminach jej rozwiązania oraz najkorzystniejszych oferowanych przez Dostawcę pakietach taryfowych dotyczących usług objętych tą Umową.
- Oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy dla swej skuteczności winno zostać doręczone Dostawcy nie później niż w ostatnim dniu przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, za pomocą wiadomości na adres e-mail Dostawcy wskazany w Umowie lub na piśmie w Biurze Obsługi lub na adres siedziby Dostawcy.
- W przypadku gdy Umowa, uległa automatycznemu przedłużeniu, Dostawca, co najmniej raz w roku, informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych Umową.
- W przypadku złożenia zamówienia na Usługi dodatkowe termin obowiązywania Umowy, nie ulega przedłużeniu, chyba że Abonent wyraził na to zgodę.

§ 8 Rozpoczęcie świadczenia Usług

- Dostawca będzie świadczyć Usługi na rzecz Abonenta na podstawie Umowy i w zakresie określonym jej postanowieniami, w tym określonymi w niniejszym Regulaminie.
- Dostawca uprawniony jest do zróżnicowania zakresu oraz cen Usług dostępnych dla poszczególnych grup Abonentów, w tym w szczególności jego ograniczenia dla Abonentów korzystających z Usług na potrzeby prowadzonej działalności. Dostawca zapewnia, że warunki dostępu do Usługi nie mogą dyskryminować Abonentów ze względu na obywatelstwo, miejsce zamieszkania lub miejsce ich siedziby, chyba że ustanowienie odmiennych warunków jest obiektywnie uzasadnione lub wynika z obowiązujących przepisów.

§ 9 Sprzęt

- Sprzęt oraz wszelkie inne elementy Sieci przekazane Abonentowi, w tym zamontowane w Lokalu pozostają własnością Dostawcy. O ile w Umowie nie wskazano inaczej, Sprzęt jest udostępniany w formie dzierżawy, za którą Abonent ponosi opłatę zgodnie z Cennikiem. Dostawca nie sprzedaje Abonentowi żadnego Sprzętu, w szczególności promocyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu PKE.
- Sprzęt oraz wszelkie inne elementy Sieci mogą być używane jedynie w Lokalu wskazanym w Umowie lub w innym miejscu uzgodnionym przez Strony w Umowie.
- Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Sprzętem ani innymi elementami Sieci, a w szczególności do ich udostępniania (bezpłatnie i odpłatnie) osobom trzecim. Abonent nie jest uprawniony do przyłączania do Sieci urządzeń innych niż Sprzęt lub Urządzenie.
- Udostępnienie Abonentowi Sprzętu potwierdzone zostanie w protokole odbioru, podpisanym przez Abonenta.
- Z chwilą wydania Sprzętu lub innych elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, ryzyko ich utraty (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczenia lub uszkodzenia przechodzi na Abonenta.
- Abonent zobowiązuje się używać Sprzętu oraz innych elementów Sieci zgodnie z udostępnioną instrukcją obsługi i ich przeznaczeniem oraz nie dokonywać w nich żadnych zmian ani ich rozkręcać. Podczas wyłączeń atmosferycznych Sprzęt i Urządzenie powinny być odłączone od zasilania energetycznego oraz Gniazda abonenckiego.
- Abonent zobowiązany jest powiadomić Przedstawiciela Dostawcy – w terminie 48 godzin – o stwierdzeniu utraty lub zniszczenia Sprzętu lub innych elementów Sieci.
- W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu lub elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, po ich wydaniu Abonentowi, koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, w tym w szczególności w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień ust. 3 lub ust. 6. Postanowienia zdania pierwszego nie dotyczą przypadków utraty, zniszczenia lub uszkodzenia wynikłego z wad Sprzętu lub elementów Sieci, za które odpowiedzialność na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym ponosi Dostawca, producent Sprzętu lub elementów Sieci.
- Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy lub Regulaminu, a w szczególności wskazanych w niniejszym paragrafie, Dostawca nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania ze Sprzętu, jak również oświadcza, że nie zostały one wprowadzone na ich zlecenie.
- Abonent zobowiązany jest do zapewnienia zasilania Sprzętu oraz innych elementów Sieci, zainstalowanych w Lokalu, niezbędnych do korzystania z Usług.

§ 10 Zasady zwrotu Sprzętu

- Abonent zobowiązany jest na swój koszt zwrócić Sprzęt do Biura Obsługi, w ciągu 7 dni od dnia wygaśnięcia Umowy.

2. Abonent zobowiązany jest do zwrotu na swój koszt Sprzętu, w przypadku zmiany Pakietu usług, skutkującej koniecznością wymiany Sprzętu, w ciągu 7 dni od dnia zmiany Pakietu usług. Dostawca uprawniony jest do uzależnienia wydania właściwego Sprzętu od zwrotu Sprzętu dotąd posiadanego przez Abonenta.
3. Na żądanie i koszt Abonenta Sprzęt może zostać odebrany z Lokalu przez Przedstawiciela Dostawcy. Jeżeli Dostawca wydał Sprzęt w Lokalu Abonenta wówczas Przedstawiciel Dostawców odbierze go z Lokalu, chyba że Abonent dobrowolnie sam zwróci Sprzęt Dostawcy w innej formie.
4. Na zasadach określonych w Cenniku Dostawca może obciążyć Abonenta obowiązkiem zapłaty kary umownej, w wysokości wskazanej w Cenniku, jeżeli Abonent nie zwróci Sprzętu, w terminie wskazanym w ust. 1-2. Kwota kary umownej liczona będzie odrębnie dla każdego elementu Sprzętu, udostępnionego Abonentowi. Kwota kar umownych nie przekroczy wartości powoływanego Sprzętu.
5. Po wygaśnięciu Umowy, upoważniony przez Operatora podmiot lub Operator podejmą przynajmniej dwie próby kontaktu z Abonentem, w odstępie 14 dni, w celu odebrania Sprzętu. W przypadku odmowy zwrotu Sprzętu przez Abonenta lub niemożności odebrania Sprzętu pomimo dwóch prób kontaktu z Abonentem, stosuje się postanowienia ust. 4.
6. Upoważniony przez Dostawcę podmiot lub Dostawca poświadczą odbiór oraz kompletność (lub braki) i stan zwracanego Sprzętu za pomocą protokołu zwrotu Sprzętu.
7. Udostępniony sprzęt powinien zostać zwrócony wraz z udostępnionym osprzętem (tj. w szczególności okablowaniem, pilotem, instrukcją etc.).
8. W przypadku zwrotu udostępnionego Sprzętu w stanie nadmiernego zużycia niż wynikałoby to z normalnej eksploatacji, zniszczonego, uszkodzonego bądź niekompletnego, zwrotu uprawnia Dostawcę do dochodzenia kary umownej wskazanej w ust. 4.

§ 11 Cennik i warunki płatności

1. Ceny za wszystkie usługi określają Cennik i Umowa.
2. Informacja o aktualnym Cenniku, zawierającym również informacje o kosztach usług serwisowych dostępna jest w Serwisie internetowym. Umowa może wskazywać dodatkowe sposoby uzyskiwania w/w informacji przez Abonenta.
3. Wszelkie płatności należne Dostawcy od Abonenta z tytułu realizacji Umowy płatne będą na podstawie faktury VAT. Płatność może być dokonywana w formie bezgotówkowej na rachunek bankowy wskazany na fakturze VAT, stanowiącej podstawę tej płatności lub przy użyciu wskazanych przez Dostawców internetowych serwisów usługowych pośredniczących w przekazywaniu płatności albo w formie gotówkowej w kasie Dostawcy, który wystawił fakturę lub innego wskazanego przez niego podmiotu. Dniem zapłaty jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany w fakturze VAT lub dzień uiszczenia należności w kasie ww. Dostawcy lub innego wskazanego przez niego podmiotu.
4. Faktura VAT zawiera informacje o:
 - 1) opłatach za Usługi świadczone przez Dostawców na rzecz Abonenta, w szczególności o terminie oraz sposobie płatności,
 - 2) Usługach świadczonych na rzecz Abonenta w okresie, którego dotyczy wystawiona faktura VAT.
5. Dostawcy dostarczają na żądanie Abonenta, za wynagrodzeniem wskazanym w Cenniku szczegółowy wykaz wykonanych Usług – wraz z fakturą VAT wystawioną za Okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz – począwszy od bieżącego Okresu rozliczeniowego, do końca Okresu rozliczeniowego, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.
6. Dostawcy dostarczają, na żądanie Abonenta, za wynagrodzeniem wskazanym w Cenniku, szczegółowy wykaz wykonanych Usług, obejmujący Okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. W takim przypadku szczegółowy wykaz wykonanych Usług dostarcza się w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.
7. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat za świadczone Usługi, w tym w szczególności Abonamentu, na podstawie faktury VAT udostępnianej w Panelu Abonenta lub przesłanej listownie w terminie określonym na fakturze VAT:
 - 1) z góry w przypadku Abonamentu i innych opłat, których płatność z góry przewidziano w Umowie i Cennikach;
 - 2) z dołu w przypadku opłat cząstkowych za niepełne Okresy rozliczeniowe, opłat za połączenia telefoniczne oraz pozostałych opłat przewidzianych w Umowie i Cennikach.
8. Przewidziana w Cenniku opłata za Aktywację Usług płatna będzie na podstawie faktury VAT wystawionej przez Dostawcę najpóźniej w ciągu 3 dni roboczych od dokonania Aktywacji.
9. Wygaśnięcie Umowy nie zwalnia Abonenta od obowiązku uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.
10. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia odsetek od kwot należnych Dostawcom, za każdy dzień opóźnienia w ich płatności, na podstawie wystawionego przez Dostawcę dokumentu księgowego. Odsetki obliczone zostaną w wysokości odsetek maksymalnych, w rozumieniu art. 359 Kodeksu cywilnego.
11. Postanowienia ust. 4 mają odpowiednie zastosowanie do zapłaty przewidzianych Umową i przepisami prawa kar umownych i odszkodowania w oparciu o stosowny dokument księgowy.
12. Dostawca nie świadczy usług przedpłaconych.

§12 Warunki zmiany dostawcy usług komunikacji elektronicznej

1. Abonent będący stroną umowy z dostawcą usługi dostępu do Internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
2. Zmiana dostawcy usługi dostępu do Internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy.
3. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, nie pobiera się opłat od Abonenta.

4. Nowy dostawca usługi dostępu do Internetu oraz dotychczasowy dostawca usługi dostępu do Internetu współpracują ze sobą w dobrej wierze podczas procesu zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, tak aby zapewnić zachowanie ciągłości usługi dostępu do Internetu w terminie rozpoczęcia świadczenia tej usługi uzgodnionym pomiędzy abonentem a nowym dostawcą.
5. W przypadku gdy Dostawca (GCI) jest dla Abonenta nowym dostawcą usługi dostępu do Internetu:
 - 1) świadczenie tej usługi rozpocznie się w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w Umowie;
 - 2) Dostawca (GCI) potwierdza Abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku;
 - 3) Dostawca (GCI) kieruje procesem zmiany dostawcy usługi,
 - 4) w przypadku nie dojścia do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu w terminie określonym w Umowie z Dostawcą (GCI) Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Dostawcy (GCI) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych u dotychczasowego dostawcy, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 321 PKE.
6. W przypadku gdy Dostawca (GCI) jest dla Abonenta dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu:
 - 1) w przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:
 - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową z Dostawcą (GCI);
 - b) na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z Dostawcą (GCI).
 - 2) Wypowiedzenie umowy z Dostawcą (GCI) staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.
7. Wymiana informacji między operatorami lub dostawcami usługi dostępu do Internetu w zakresie realizacji uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, odbywa się zgodnie z w informacją udostępnioną w Dzienniku Urzędowym Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz na stronie podmiotowej BIP UKE.

§ 13 Sposób zakończenia obowiązywania Umowy

1. Umowa wygasa w przypadku:
 - 1) upływu terminu, na który została zawarta (dotyczy umów, których okres obowiązywania nie uległ przedłużeniu na zasadach określonych w Umowie), rozwiązania za wypowiedzeniem lub w trybie natychmiastowym,
 - 2) utraty przez Dostawcę zdolności do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej,
 - 3) śmierci Abonenta; małżonek, zstępni, wstępni lub rodzeństwo mogą wystąpić o zawarcie z danym spadkobiercą Umowy Abonenckiej na warunkach identycznych z dotychczasową Umową, o ile warunki te będą dostępne w ofercie Dostawcy, nie spowoduje to konieczności zmiany konfiguracji Usług, w tym konieczności zmiany miejsca świadczenia Usługi. W takim wypadku Operator zobowiązuje się, że po otrzymaniu takiego wniosku podpisze daną Umowę z nowym Abonentem. Jednocześnie może istnieć tylko jedna Umowa Abonencka na zawartą w/w warunkach,
 - 4) rozwiązania, likwidacji itp. Dostawcy lub Abonenta.
2. Abonent może wypowiedzieć w każdym czasie, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, umowę o świadczenie Usług zawartą na czas nieokreślony, w tym taką, która po upływie okresu, na jaki została zawarta, ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta, uległa automatycznemu przedłużeniu. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie opłaty za świadczenie usług telekomunikacyjnych objętych Umową lub zamówionych w czasie trwania Umowy pakietów taryfowych lub dodatkowych opcji usług.
3. W przypadku wypowiedzenia przez Abonenta lub przez Dostawcę z winy Abonenta Umowy na czas określony, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, Dostawca może dochodzić od Abonenta odszkodowania, o którym mowa w § 14 Regulaminu.
4. Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę, w przypadkach jej jednostronnej zmiany przez Dostawcę, opisanych w Umowie, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
5. Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usług trwa dłużej niż jeden miesiąc i wynika ona z winy Dostawcy bądź Siły Wyższej. W takim wypadku Dostawcy nie przysługuje żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.
6. Dostawcy przysługuje prawo do jednostronnego wypowiedzenia Umowy w całości lub w części, dotyczącej odpowiednich, świadczonych przez niego Usług (z zastrzeżeniem jednak, że niektóre z tych Usług mogą być świadczone wyłącznie przy równoczesnym korzystaniu z innej usługi, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie) w trybie natychmiastowym, za oświadczeniem złożonym Abonentowi, gdy Abonent spełnia przynajmniej jedną z niżej wskazanych przesłanek:
 - 1) opóźnia się z zapłatą należnych opłat (w szczególności za Abonamentu), pomimo wezwań Dostawcy, o których mowa w Umowie,
 - 2) ingeruje w Sieć, w tym w szczególności przyłącza do niej Urządzenie poza Gniazdem abonenckim lub przyłącza do Gniazda abonenckiego więcej Urządzeń niż przewidują to postanowienia Regulaminu i Umowy
 - 3) dokonuje nieuprawnionych zmian w Sprzęcie lub Sieci lub Gnieździe abonenckim,
 - 4) umożliwia osobom trzecim korzystanie z Usług lub Usług dodatkowych bądź Sprzętu, w tym w szczególności poza Lokalem lub za wynagrodzeniem,
 - 5) uzyskuje, przy wykorzystaniu Usług, w sposób sprzeczny z przepisami prawa, dostęp do danych znajdujących się w posiadaniu osób trzecich,
 - 6) rozpowszechnia przy wykorzystaniu Usług przekazy szkodliwe lub niepożądane,

- 7) korzysta z Sieci w sposób sprzeczny z przepisami prawa lub do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami, w szczególności narusza, przy wykorzystaniu Usługi, dobra osobiste innego podmiotu lub podejmuje działania mogące stanowić Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej,
 - 8) wywołuje zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci (w tym również poprzez przyłączenie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych wywołujących takie zakłócenia),
 - 9) uniemożliwia innym podmiotom zgodne z przepisami korzystanie z Sieci,
 - 10) podejmuje działania, przy wykorzystaniu Usług, naruszające przepisy prawa,
 - 11) nie udziela Dostawcy dostępu do Sprzętu lub Sieci, w tym Gniazda abonenckiego, celem jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji,
 - 12) przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy podał Dostawcom niezgodne ze stanem faktycznym informacje mogące mieć wpływ na wykonywanie Umowy,
 - 13) narusza przy wykorzystaniu Usługi zakazy wskazane w § 13 ust. 3 i 4 Umowy (nieuprawnione m.in. rozpowszechnianie Usługi, wykorzystywanie jej do prowadzenia działalności gospodarczej, do rozpowszechniania wirusów komputerowych, spammingu),
 - 14) utracił tytuł prawny do Lokalu, w którym Dostawca świadczy Usługi.
7. Rozwiązanie Umowy z przyczyn wskazanych w ust. 6 pkt 2)-14) wymaga uprzedniego wezwania Abonenta w formie pisemnej lub dokumentowej, w tym drogą elektroniczną, poprzez wiadomość SMS, komunikat przesłany na Panel Abonenta do zaprzestania lub usunięcia naruszenia pod rygorem rozwiązania Umowy, nie krótszym niż 7 dni.
8. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wymaga formy pisemnej. Jednak w przypadku, gdy Umowa mogła zostać zawarta w formie dokumentowej, wówczas jej rozwiązanie za zgodą obu stron, wypowiedzenie lub odstąpienie od niej możliwe jest także w formie dokumentowej, a Dostawca niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadomi Abonenta o jego otrzymaniu przez:
- 1) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
 - 2) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny
 - 3) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta do kontaktu widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu.
9. Dostawca potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, o którym mowa w ust. 9, w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień zakończenia świadczenia usługi.
10. W przypadku skorzystania przez Abonenta z formy dokumentowej przy zakończeniu Umowy, oświadczenia powinny być kierowane na adres mailowy Dostawcy eboa@ipgo.pl.
11. Wygaśnięcie Umowy powoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia Usług na rzecz Abonenta. Zawarcie nowej Umowy możliwe będzie wyłącznie po uregulowaniu wszystkich zaległości wobec Dostawcy, wraz z odsetkami. W związku z wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany będzie ponadto do zwrotu Sprzętu na własny koszt, na zasadach określonych w § 10 Regulaminu, jak również może być zobowiązany do zapłaty kar umownych lub odszkodowań, w przypadkach szczegółowo wskazanych w Regulaminie.

§ 14 Odpowiedzialność Abonenta

1. Dostawca może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Dostawcę z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta.
2. Przypadki wypowiedzenia z winy Abonenta wskazane są w § 13 ust. 6 Regulaminu.
3. Odszkodowanie, o którym mowa w ust.1, nie przysługuje w przypadku wypowiedzenia przez Abonenta będącego Umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych.
4. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 1, nie może przekroczyć sumy części Abonamentu, który Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.

§ 15 Odpowiedzialność Dostawcy

1. Dostawca ponosi odpowiedzialność względem Abonenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy na zasadach wynikających z Kodeksu cywilnego oraz PKE. Dostawca zobowiązuje się do świadczenia Usług o dobrej jakości, przez całą dobę i przez 7 dni w tygodniu (o ile z charakteru Usługi nie wynika inaczej) z zastrzeżeniem postanowień niniejszego paragrafu.
2. Dostawca zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż 4 dni roboczych od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta. Za dni robocze uważa się dni od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 16:00, o ile Abonent nie uzgodnił z Dostawcą innego terminu. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w terminie opisanym w zdaniu pierwszym, Dostawca określa termin jej usunięcia i poinformują o takim terminie Abonenta.
3. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Przedstawiciela Dostawcy o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług.
4. Czas Awarii liczony jest od momentu zgłoszenia.
5. Abonent ma prawo do wszczęcia postępowania reklamacyjnego w razie Awarii w następujących przypadkach:
 - 1) Abonent zgłosi wystąpienie Awarii i jednorazowa Awaria jest dłuższa niż 12 godzin
 - 2) Abonent zgłosi wystąpienie kilku Awarii, których łączny czas trwania w miesiącu przekracza 24 godziny.

6. Za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, Abonentowi przysługują:
 - 1) prawo obniżenia abonamentu za okres rozliczeniowy, w którym doszło do niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług,
 - 2) prawo do kary umownej, a także - na zasadach ogólnych określonych w kodeksie cywilnym - żądania odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej .
7. Prawo obniżenia Abonamentu przysługuje w wysokości stanowiącej równowartość 1/30 Abonamentu należnego za miesiąc, w którym doszło do niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii. Prawo do kary umownej przysługuje w wysokości stanowiącej równowartość 1/30 Abonamentu należnego za miesiąc, w którym doszło do niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, za każdy pełny dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług.
8. Obniżenie Abonamentu oraz zapłata kary umownej nastąpią poprzez obniżenie kwoty do zapłaty z tytułu pierwszego Abonamentu (oraz ewentualnie następnych), należnego po dniu powstania prawa Abonenta. Zapłata kwoty należnej z tytułu obniżenia Abonamentu oraz kary umownej może nastąpić poprzez dokonanie przelewu na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy lub poprzez wypłatę w Biurze Obsługi, na wniosek Abonenta, w terminie 14 dni od złożenia odpowiedniego wniosku. Wniosek o dokonanie płatności przelewem lub poprzez wypłatę winien zostać doręczony Dostawcy do ostatniego dnia miesiąca, w którym stwierdzone zostało roszczenie Abonenta o zapłatę (w szczególności w toku postępowania reklamacyjnego).
9. W celu dochodzenia obniżenia Abonamentu lub zapłaty kar umownych Abonent winien złożyć reklamację, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
10. Dostawca nie odpowiada za Awarie i złą jakość Usług, jeśli powodem ich wystąpienia jest awaria lub zła jakość sprzętu należącego do Abonenta, a Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za taki stan rzeczy. W takim przypadku Dostawca ma prawo pobrać opłatę za dojazd oraz usunięcie usterki zgodnie z aktualnym Cennikiem.
11. W przypadku świadczenia Usługi dostępu do Internetu poniżej minimalnego poziomu przepływności wskazanego w § 3 ust. 3 Regulaminie Abonentowi przysługują roszczenia na analogicznych zasadach, jak w przypadku Awarii, tj. określonych w ust. 7-8.
12. W przypadku, gdy Dostawca nie zareagował na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa Abonentowi przysługuje roszczenia o obniżenie Abonamentu i o zapłatę kary umownej na zasadach i w wysokości określonej w ust. 7-8 za każdy dzień braku odpowiedniej reakcji na zdiagnozowane naruszenia bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa.
13. Z tytułu niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, Dostawca zobowiązuje się zapłacić Abonentowi karę Umowną w wysokości 1/30 Abonamentu wskazanego w Umowie, za każdy pełny dzień zwłoki.
14. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za treść danych przesyłanych lub pobieranych przez Abonenta, a także za straty poniesione przez Abonenta na skutek zastosowania albo braku możliwości zastosowania informacji lub oprogramowania z Sieci Internetu.
15. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie Urządzenia oraz zawartych w nim danych przed dostępem osób trzecich oraz za działania innych użytkowników sieci Internetu. Postanowienia niniejszego ustępu nie naruszają zobowiązań Dostawcy, określonych w § 17 ust. 5 oraz zasad odpowiedzialności Dostawcy z tytułu świadczenia Usług, wynikających z Kodeksu cywilnego i innych przepisów prawa.

16 § Usługi posprzedażne i informacja o ofercie serwisowej

1. Dostawca zapewnia Abonentom świadczenie Podstawowej usługi serwisowej.
2. W ramach Abonamentu świadczone są wyłącznie Podstawowe usługi serwisowe. Pozostałe usługi z zakresu obsługi serwisowej wskazane w Regulaminie lub Cenniku, podlegają opłacie zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
3. Awarie można zgłaszać telefonicznie, pocztą elektroniczną, listownie lub osobiście w siedzibie Dostawcy w godzinach od 8.00 do 16:00 od poniedziałku do piątku.
4. Aktualne informacje dotyczące m.in. aktualnego Cennika, świadczonych Usług o ofertach promocyjnych znajdują się w Serwisie internetowym. Uzyskać je można także osobiście lub telefonicznie w Biurze Obsługi w godzinach jego pracy.

§ 17 Informacje dotyczące Usługi

1. Dostawca stosuje następujące środki zarządzania ruchem:
 - a) zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym,
 - b) interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii.
2. Wskazane w ust. 1 środki zarządzania ruchem umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci. Środki wskazane w ust. 1 nie posiadają negatywnego wpływu na jakość Usługi.
3. Dostawca przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie. Dostawca może zapewnić również przekazywanie takich informacji za pośrednictwem konta Abonenta, dostępnego za pośrednictwem Serwisu internetowego lub Panelu Abonenta. W szczególnych przypadkach, za uprzednią zgodą Abonenta Dostawca może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów, Dostawca może ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego bezpośrednio w Serwisie internetowym.
4. Dostawca będzie niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) przekazywać Abonentowi będącemu osobą fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Przez naruszenie danych osobowych, które może wyrzucić niekorzystny wpływ na prawa rozumie się takie naruszenie, które w szczególności może skutkować

nieuprawnionym posługiwaniem się danymi osobowymi, szkodą majątkową, naruszeniem dóbr osobistych, ujawnieniem tajemnicy bankowej lub innej ustawowo chronionej tajemnicy zawodowej. Postanowienia ust. 3, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Dostawca wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosowali je do danych, których ochrona została naruszona.

5. Dostawca informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Dostawcę środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia ust. 3, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.
6. Możliwość prawidłowego korzystania z więcej niż jednej treści, aplikacji lub usługi równocześnie jest uzależniona od deklarowanej przepływności transmisji danych dla danego pakietu. Korzystania z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż deklarowana zgodnie z pakietem, z którego korzysta Abonent na podstawie Umowy, może być utrudnione lub niemożliwe. W szczególności w przypadku korzystania z treści, aplikacji lub usługi wymagającej zbliżonej do maksymalnej deklarowanej przepływności lub w przypadku wystąpienia tymczasowych przeciążeń Sieci, równoczesne korzystanie z innych treści, aplikacji lub usług może być niemożliwe.
7. Dostawca wskazuje, iż parametry jakościowe Usługi dostępu do Internetu, tj. opóźnienie lub jego zmienność oraz utrata pakietów mogą mieć następujący wpływ na korzystanie z typowych rodzajów zawartości:
 - 1) Opóźnienie (latency) odnosi się do czasu, jaki zajmuje przesłanie danych z jednego punktu do drugiego w sieci. Wpływ opóźnienia jest szczególnie odczuwalny w aplikacjach wymagających szybkiej wymiany danych. Przykłady wpływu opóźnienia na różne usługi:
 - a) Aplikacje VoIP (np. rozmowy telefoniczne przez internet): wysokie opóźnienie może powodować niesynchronizowane rozmowy, co może prowadzić do problemów z komunikacją i pogorszenia jakości rozmowy. Przyjmuje się, że opóźnienie powyżej 150 ms zaczyna być zauważalne przez użytkowników;
 - b) wideokonferencje i aplikacje do transmisji wideo na żywo: opóźnienie powyżej 200 ms może skutkować widocznymi przerwami w komunikacji, co powoduje efekt „opóźnionej reakcji” oraz utrudnia prowadzenie płynnej dyskusji,
 - c) gry online: opóźnienia powyżej 100 ms mogą znacząco wpłynąć na komfort grania, zwłaszcza w przypadku gier wymagających szybkiej reakcji (jak FPS czy gry sportowe), gdzie synchronizacja działań gracza z wydarzeniami w grze jest kluczowa,
 - d) przeglądanie internetu i transmisja treści: opóźnienie jest mniej odczuwalne w przypadku standardowego przeglądania stron WWW, choć dłuższe czasy ładowania stron mogą być dla użytkowników problematyczne.
 - 2) Zmienność opóźnienia (jitter) odnosi się do wahań w czasie przesyłania kolejnych pakietów danych. Stabilność opóźnienia jest ważna, aby zapewnić płynne i spójne dostarczanie danych, szczególnie w aplikacjach, które wymagają stałego przepływu informacji. Przykłady wpływu zmienności opóźnienia na różne usługi:
 - a) aplikacje VoIP: nieregularne opóźnienia prowadzą do zakłóceń i nieciągłości w rozmowie, co powoduje, że część słów lub całe frazy może być niezrozumiana lub zniekształcona;
 - b) wideokonferencje: wysoka zmienność opóźnienia powoduje widoczne zakłócenia, które mogą zniechęcić użytkowników do interakcji i prowadzenia rozmów wideo;
 - c) gry online: wysoki jitter powoduje zjawisko tzw. „lag spike” — nagłe skoki opóźnienia, które mogą zdezorientować gracza i uniemożliwić precyzyjne wykonanie akcji, co psuje rozgrywkę.
 - 3) Utrata pakietów (packet loss) to zjawisko, w którym część danych nie dociera do celu lub musi być przesłana ponownie, co powoduje utratę jakości w usługach wymagających ciągłej wymiany danych. Nawet niewielka utrata pakietów może wpływać na jakość korzystania z różnych usług. Przykłady wpływu utraty pakietów na różne usługi:
 - a) aplikacje VoIP: nawet niewielka utrata pakietów (rzędu 1-2%) może powodować zniekształcenie dźwięku lub całkowite zaniki głosu;
 - b) wideokonferencje: utrata pakietów powoduje pikselizację obrazu, zacinanie się wideo oraz nieregularne zakłócenia w transmisji dźwięku;
 - c) gry online: utrata pakietów może prowadzić do zacięć i opóźnień w grze, co znacząco wpływa na płynność oraz może spowodować „teleportację” postaci lub obiektów, co zaburza doświadczenie gracza;
 - d) streaming audio/wideo: utrata pakietów powoduje problemy z buforowaniem, pikselizację obrazu, a czasami przerwy w odtwarzaniu treści, co znacząco obniża komfort oglądania lub słuchania.
8. Regulamin dotyczy Usługi dostępu do Internetu. W przypadku zamówienia dodatkowych usług specjalistycznych, w odrębnym dokumencie zawarte będą wyjaśnienia na temat ich wpływu na usługę dostępu do Internetu.
9. Znaczne odstępstwa od odpowiednich deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych mogą wpłynąć na korzystanie z uprawnień Abonenta, np. na przerywanie usługi streamingowej.
10. W przypadku jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi a wykonaniem opisanym w Regulaminie i Umowie, Abonentowi przysługują następujące roszczenia:
 - 1) roszczenie zwrotu części Abonamentu wskazane w § 15 ust. 11 Regulaminu;
 - 2) roszczenie odszkodowawcze w postaci kary umownej wskazane w § 15 ust. 11 Regulaminu,
 - 3) środki prawne przewidziane w przepisach prawa powszechnie obowiązującego, w tym Kodeksu cywilnego, mogące polegać m.in na żądaniu odszkodowania, czy wykonania Umowy.

11. Roszczeń wymienionych w ust. 10 Abonent może dochodzić najpierw poprzez złożenie reklamacji o której mowa w § 19 Regulaminu a następnie w trybie sądowym lub drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, wskazanym w § 21 Regulaminu (dotyczy Abonentów będących Konsumentami).
12. Dostawca nie gromadzi danych o lokalizacji Urządzenia Abonenta oraz Sprzętu w celach związanych z zapewnieniem funkcjonalności Usługi.
13. Dostawca nie wprowadza ograniczeń w dostępie ani korzystaniu z Usług, innych niż jednoznacznie określone w Umowie i Regulaminie.

§ 18 Bezpieczeństwo i integralność Sieci

1. Dostawca podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, uwzględniając stopień ryzyka, oraz najnowocześniejszych osiągnięcia techniczne oraz koszty wprowadzenia tych środków, oraz informują Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Informacja taka może być przekazana drogą elektroniczną lub poprzez podanie jej do publicznej wiadomości.
2. Niezależnie od innych środków, przewidzianych w Umowie lub Regulaminie, w zakresie w którym będzie to proporcjonalne i uzasadnione z punktu widzenia celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, Dostawca w zakresie świadczonych przez siebie Usług może dokonać:
 - 1) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług lub stanowi bądź generuje Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej;
 - 2) przerwać lub ograniczyć świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług lub generowanie Nadużyć w Komunikacji Elektronicznej;
 - 3) zablokowania dostępu do stron internetowych w zakresie wynikającym z przepisów prawa lub porozumień zawartych z Prezesem UKE.
3. Dostawca nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności posiadanej Sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą. Postanowienia zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.
4. Dostawca może informować innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach, o których mowa w ust. 1. Informacja może zawierać dane niezbędne do identyfikacji oraz ograniczenia zagrożenia.
5. Dostawca sprawdza i mierzy jakość Usług, oraz porównuje tak zebrane dane z danymi historycznymi, w celu zapewnienia odpowiedniej jakości Usług, zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, w tym aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Umowa lub Regulaminy mogą przewidywać wprowadzanie lub korzystanie z odrębnych procedur dotyczących czynności określonych w zdaniu pierwszym.
6. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Dostawca zapewnia zachowanie tajemnicy komunikacji elektronicznej w rozumieniu PKE, w tym tajemnicę:
 - 1) informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej;
 - 2) informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia;
 - 3) identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Dostawcę, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 7 oraz innych przypadkach, w których Dostawca jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
7. Środki techniczne stosowane przez Dostawcę zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy komunikacji elektronicznej. Dostawca nie gwarantuje jednak całkowitego bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Dostawcy.
8. Dostawca jest uprawniony do gromadzenia i przetwarzania danych transmisyjnych oraz innych danych dotyczących Abonenta w celach i zakresie przewidzianych prawem, w szczególności w zakresie dopełnienia obowiązków na rzecz obronności wskazanych w przepisach prawa, w celu poprawnej realizacji obowiązków wynikających z Umowy – w tym w celu rozpoznawania reklamacji, w celach marketingowych (za stosowną zgodą Abonenta), w celu naliczania opłat i rozliczeń operatorskich, świadczenia usług o wartości wzbogaconej (w rozumieniu PKE). O ile nie wskazano inaczej, Dostawca będzie gromadzić dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
9. Dostawca przekazuje informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez zamieszczenie ich w Serwisie internetowym.

§ 19 Reklamacja

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
 - 1) niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - 2) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, w tym nieosiągnięcia określonego w Umowie, Regulaminie lub Cenniku poziomu jakości świadczonych Usług,
 - 3) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.

2. Reklamacja może być złożona 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.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Reklamacja może być złożona:
 - 1) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
 - 2) ustnie - osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi,
 - 3) w formie dokumentowej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej za pośrednictwem wiadomości mailowej przesłanej na adres: eboa@ipgo.pl
 - 4) telefonicznie.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę lub adres miejsca zakończenia Sieci,
 - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt 1),
 - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - 7) numer konta bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 6),
 - 8) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
 - 9) 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 Biurze Obsługi, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, 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 ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Dostawcy 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 ust. 5 pkt 6), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie dokumentowej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca 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 Dostawcy rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
12. W stosunku do Abonentów za nienależycie wykonanie Umowy przez Dostawcę uznane będą znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się odstępstwa od parametrów jakości Usługi dostępu do Internetu (w tym przepływności), które wskazujemy w Umowie, Cenniku, Regulaminie, jeśli zostanie to stwierdzone za pomocą mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej.

§20 Odpowiedź na reklamację

1. Jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli Dostawca nie rozpatrzył reklamacji usługi komunikacji elektronicznej w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - 1) nazwę jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację,
 - 2) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,

- 4) 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 § 19 ust. 5 pkt 7),
 - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie polubownego rozwiązania sporu w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej
 - 6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
 4. Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie dokumentowej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie dokumentowej 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, Dostawca 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.
 5. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie dokumentowej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
 6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 19 ust. 11 oraz § 20 ust. 2 i 3 pkt 1), a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
 7. Jeżeli wysłana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w § 19 ust. 4, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
 8. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
 9. Dostawca nie jest zobowiązany 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.

§ 21. Pozasądowe i sądowe rozwiązywanie sporów

1. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, jeśli skutek negocjacji nie dojdzie do ugody między stronami, Abonent ma prawo skierować sprawę do sądu powszechnego.
2. Spór cywilnoprawny między Abonentem a Dostawcą może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, w szczególności na wniosek Abonenta. Dodatkowe informacje w przedmiocie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Abonent może pozyskać na stronie WWW Prezesa UKE: www.uke.gov.pl.

§ 22. Informacje o prawach Konsumenta

1. Dane identyfikujące Dostawcę, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numerze, pod którym został zarejestrowany, adresie, pod którym prowadzi przedsiębiorstwo wskazane są w nagłówku Regulaminu.
2. Dostawca wskazuje Konsumentowi kanały szybkiej i efektywnej komunikacji:
 - 1) telefonicznie pod nr 612500000 w godzinach pracy Biura Obsługi
 - 2) mailowo, w tym do składania Reklamacji pod adresem eboa@ipgo.pl
3. Abonent, zawierający Umowę poza lokalem Dostawcy za pomocą środków porozumiewania się na odległość ma prawo do odstąpienia od Umowy (w zakresie danej Usługi) w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia według następujących warunków:
 - 1) Abonent może odstąpić od Umowy bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, za wyjątkiem kosztów określonych w punkcie 7 poniżej. Bieg terminu do odstąpienia od Umowy rozpoczyna się od dnia zawarcia Umowy.
 - 2) Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonent może złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
 - 3) Abonent może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy również drogą elektroniczną, z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, przy wykorzystaniu wzoru formularza odstąpienia od Umowy, którego wzór stanowi załącznik do Umowy
 - 4) Dostawca niezwłocznie przesyła Abonentowi na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, złożonego w formie elektronicznej, na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo w formie oświadczenia złożonego na stronie WWW Dostawcy Usług.

- 5) w przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Abonent obowiązany jest do zwrotu Sprzętu udostępnionego Abonentowi przez Dostawcy w związku z zawartą Umową na swój koszt, w terminie 14 dni od daty złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
- 6) jeżeli na wyraźne żądanie Abonenta wykonywanie Usługi, w tym Usługi telekomunikacyjnej, ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem Dostawcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, Dostawca wymaga od Abonenta złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie na trwałym nośniku oraz o przyjęciu do wiadomości informacji o utracie prawa do odstąpienia od umowy z chwilą jej pełnego wykonania przez Dostawcę
- 7) z chwilą złożenia przez Abonenta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia świadczenia Usługi, o którym mowa w pkt. 6 powyżej., Abonent ma obowiązek zapłaty za Usługi świadczone do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu wykonanego świadczenia Usług, z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie ceny.
- 8) Abonent nie ponosi kosztów związanych z wygaśnięciem Umów za wyjątkiem kosztów wykonanych w pełni Usług (np. usług Dodatkowych).

§ 23 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych danych osobowych przetwarzanych w związku z Umową jest GCI sp. z o.o. z siedzibą w Suchym Lesie (62-002) przy ul. Obornickiej 149.
2. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych przez GCI Sp. z o.o. zawarte są w załączniku nr 1 do Regulaminu.

§ 24 Udogodnienia dla użytkowników z niepełnosprawnościami

1. Biuro Obsługi Dostawcy znajduje się na piętrze budynku i nie zapewnia ułatwień dostępności dla osób z upośledzeniem narządu ruchu. Jednak Biuro Obsługi może zaoferować osobom z upośledzeniem narządu ruchu, nie mogącym pokonać schodów, obsługę w otwartej przestrzeni ogólnej na parterze budynku, w którym mieści się Biuro Obsługi.
2. Biuro Obsługi może zapewnić komunikację z osobą niesłyszącą lub niemówiącą za pośrednictwem pisma odręcznego lub komputerowego.
3. Biuro Obsługi może zapewnić dostęp do:
 - (1) warunków Umowy, w tym dokumentów składających się na Informację przedumowną,
 - (2) informacji o udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami,
 - (3) informacji zawartych na fakturze,
 - (4) szczegółowego wykazu wykonanych usług - sporządzonych na papierze z użyciem dużej czcionki lub w formie elektronicznej w formacie tekstowym. Dokumenty dostępne są w Biurze Obsługi, w Serwisie internetowym lub mogą być doręczane na żądanie osoby niepełnosprawnej drogą listowną lub elektroniczną.
4. Serwis internetowy (strona www. Dostawcy) spełnia wymogi dostępności określone w obowiązujących przepisach (standard co najmniej WCAG 2.0).

§ 25 Postanowienia końcowe

1. Wszelkie oświadczenia dotyczące wypowiedzenia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy wymagają złożenia ich każdej ze stron Umowy.
2. Informacje przedumowne wskazane w Regulaminie oraz Cenniku dostępne są nieodpłatnie, na każde żądanie Abonenta w formie pisemnej lub elektronicznej, w Serwisie internetowym oraz w Biurze Obsługi.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne właściwe przepisy w tym przepisy PKE.
4. Regulamin w niniejszej wersji wchodzi w życie z dniem **01.04.2025 r.** i obowiązuje dla Umów lub aneksów do Umów zawieranych od tego dnia.

Załącznik nr 1

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych dla Klientów (również potencjalnych)**Kto jest administratorem Twoich danych osobowych?**

Administratorem Twoich danych osobowych jest GCI Sp. z o.o. z siedzibą pod adresem ul. Obornicka 149, 62-002 Suchy Las. W sprawach związanych z przetwarzaniem Twoich danych osobowych, możesz skontaktować się z nami pocztą pod powyższym adresem lub z naszym Inspektorem ochrony danych pod adresem e-mail: dane.osobowe@gci.suchylas.pl

Po co, jak długo i na jakiej podstawie przetwarzamy Twoje dane osobowe?

Cel przetwarzania	Podstawa prawna	Czas przetwarzania	Prawnie uzasadniony interes (jeśli występuje)
Podjęcie działań przed zawarciem umowy, zawarcie i wykonanie umowy	Art. 6 ust. 1 lit. b) RODO	Przez czas działań niezbędnych do zawarcia umowy + czas trwania umowy.	
Prowadzenie dokumentacji księgowo-podatkowej	Art. 6 ust. 1 lit. c) RODO	5 pełnych lat liczonych od końca roku kalendarzowego.	
Dochodzenie roszczeń i obrona przed roszczeniami	Art. 6 ust. 1 lit. f) RODO	Do 6 lat od zakończenia współpracy – zgodnie z określonym w prawie terminem przedawnienia roszczeń.	Ochrona interesu przedsiębiorstwa.
Retencja danych telekomunikacyjnych	Art. 6 ust. 1 lit. c) RODO obowiązek prawny wynikający z Prawa komunikacji elektronicznej	12 miesięcy	-
Zaspokojenie roszczeń	Art. 6 ust. 1 lit. f) RODO	Czas trwania działań dotyczących dochodzenia roszczeń i czas do ich zaspokojenia.	Ochrona interesu przedsiębiorstwa.
Marketing	Art. 6 ust. 1 lit. f) RODO	Do czasu wniesienia skutecznego sprzeciwu.	Promowanie własnych produktów i usług.

Kto może otrzymać dostęp do Twoich danych osobowych?

Dostęp do Twoich danych osobowych mogą otrzymać nasi pracownicy i współpracownicy, dostawcy usług wykorzystywanych w naszej działalności takich, jak usługi: IT (hosting, dostęp do aplikacji, itp.), usługi księgowe, pocztowe i kurierskie, prawne, windykacyjne, a także Biura Informacji Gospodarczej.

Czy przekazujemy Twoje dane do państw trzecich?

Państwo trzecie, to w uproszczeniu państwo, w którym RODO nie jest obowiązującym prawem.

Może dochodzić do transferu danych w przypadku korzystania z oprogramowania, którego używamy w GCI.

Przekazanie danych osobowych do państw trzecich odbywa się:

- zgodnie z decyzją Komisji Europejskiej z dnia 10 lipca 2023 r. uznającą zapewnienie odpowiedniego poziomu ochrony przez USA, lub
- w oparciu o tzw. Standardowe Klauzule Umowne zgodnie z decyzją Komisji Europejskiej nr 2021/914 UE z dnia 4 czerwca 2021 r.

Czy musisz podawać nam swoje dane osobowe?

Nie masz obowiązku podawania Twoich danych osobowych, jednak jeśli ich nie podasz, nie będziemy mogli zawrzeć z Tobą umowy i jej realizować.

Jakie prawa Ci przysługują w związku z tym, że przetwarzamy Twoje dane osobowe?

W związku z tym, że przetwarzamy Twoje dane osobowe, masz prawo do:

- żądania dostępu do Twoich danych osobowych,
- żądania sprostowania Twoich danych osobowych,
- żądania usunięcia Twoich danych osobowych,
- żądania ograniczenia przetwarzania Twoich danych osobowych,
- powiadomienia odbiorców o zmianach w przetwarzaniu Twoich danych osobowych,
- żądania przeniesienia Twoich danych osobowych do innego administratora,
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Twoich danych osobowych,
- wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Powyższe prawa nie są realizowane bezwzględnie i nie zawsze będą Ci przysługiwały. Np. nie usuniemy Twoich danych osobowych na Twoje żądanie, jeśli prawo wymaga, byśmy je przetwarzali.

Jeśli potrzebujesz szerszego wyjaśnienia znaczenia tych praw i zasad ich realizacji, znajdziesz je w [art. 12-23 RODO](#).