

Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług zwany dalej „Regulaminem” określa zakres i warunki wykonania usług przez OPERATORA – firmę DARLAN spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Darłowie ul. Polna 55, działająca na podstawie zgłoszenia do Urzędu Komunikacji Elektronicznej, pod Nr w rejestrze 13159.

§ 1. Definicje:

Użyte w regulaminie pojęcia mają następujące znaczenie:

1. **Abonament** – uprawnienie do korzystania z usług sieci Operatora na podstawie umowy;
2. **Abonent** – usługobiorca (osoba fizyczna, osoba prawna, inny podmiot nie posiadający osobowości prawnej), z którym podpisano umowę;
3. **Adres IP** – numer identyfikacyjny, który jest nadawany komputerom/urządzeniom w sieci Internet;
4. **Awaria** - oznacza awarię, która uniemożliwia Abonentowi korzystanie z Usługi, jednak z wyłączeniem awarii, która jest wynikiem okresu zawieszenia lub przerwy w świadczeniu Usługi uzgodnionej między Stronami lub dozwolonej w ramach Umowy; lub jest wynikiem naruszenia Umowy przez Abonenta; lub jest wynikiem działania Siły Wyższej; lub wystąpiła poza Siecią Operatora; lub wystąpiła w infrastrukturze telekomunikacyjnej Abonenta lub Urzędzeniach Abonentkich;
3. **Biuro Obsługi Klienta** – jednostka organizacyjna Operatora odpowiedzialna za kompleksową obsługę Abonentów;
4. **Centrum Zarządzania Siecią** – jednostka organizacyjna Operatora zajmująca się zarządzaniem siecią Operatora;
5. **Konsument** - osobę fizyczną wnioskującą o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystającą z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
6. **Lokal** - nieruchomości lub jej część (np. budynek, mieszkanie, lokal), w której zlokalizowane jest Zakończenie Sieci;
7. **Łącze Telekomunikacyjne** – zespół środków technicznych umożliwiający przesyłanie sygnałów w sieci telekomunikacyjnej, przeznaczony do realizacji określonej Usługi Telekomunikacyjnej;
8. **Okres Rozliczeniowy** – okres, za który należąca jest Opłata Abonamentowa. Wynosi on jeden miesiąc kalendarzowy;
9. **Operator** – operator DARLAN sp. z o.o., z siedzibą w Darłowie;
10. **Sieć Operatora** – zbiór zintegrowanych lub współpracujących ze sobą miejskich sieci telekomunikacyjnych administrowanych przez Operatora;
11. **Siła wyższa** – zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, a w szczególności: działanie sił przyrody, wojna, strajki, awarie w dostawie energii, akty władzy państwowej, samorządowej, wirusy komputerowe itp.;
12. **Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych** - wykonywanie usług za pomocą własnej sieci, z wykorzystaniem sieci innego operatora lub sprzedaż we własnym imieniu i na własny rachunek usługi telekomunikacyjnej wykonywanej przez innego dostawcę usług;
13. **Tytuł Prawny** – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, własnościowe lub lokatorskie prawo do lokalu mieszkalnego, prawo do lokalu użytkowego, najem lub inne zdarzenie prawne potwierdzające możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora;
14. **Umowa** – umowa z Abonentem, na podstawie której Operator zobowiązuje się do świadczenia usług na rzecz Abonenta, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania abonamentu za usługi;
15. **Urządzenia Abonentkie** – wszelkie urządzenia udostępniane Abonentowi na czas trwania Umowy, będące własnością Operatora;
16. **Usługi** – usługi świadczone na rzecz Abonenta przez Operatora;
17. **Usługa Telekomunikacyjna** – usługa polegająca głównie na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej;
18. **Użytkownik** - podmiot korzystający z publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej lub żądający świadczenia takiej usługi;
19. **Urządzenie końcowe** - urządzenie telekomunikacyjne, które nie stanowi własności Operatora, zainstalowane w Lokalu, przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do zakończeń sieci (np. komputer, konsola do gier);
20. **Zakończenie sieci** - fizyczny punkt, w którym abonent otrzymuje dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej; w przypadku sieci stosujących komutację lub

przekierowywanie, zakończenie sieci identyfikuje się za pomocą konkretnego adresu sieciowego, który może być przypisany do numeru lub nazwy abonenta.

21. **Indywidualny rachunek bankowy Abonenta** - Operator przy zawieraniu umowy, otwiera indywidualny rachunek bankowy dla każdego Abonenta, na który wyłącznie winien on uiszczać wszelkie opłaty abonamentowe. Ustanawiany jest on na mocy Załącznika do Umowy Właściwej o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz widoczny na fakturach/rachunkach wysyłanych do Abonenta przez Operatora. Operator nie odpowiada za środki wpłacane na inny, niż indywidualny rachunek bankowy.

§ 2. Umowa.

1. Umowa zawierana jest na czas określony lub nieokreślony.
2. W przypadku gdy czas trwania umowy jest określony, w razie wcześniejszego wypowiedzenia przez Abonenta umowy, Operator może obciążyć Abonenta kosztami wynikającymi z tego tytułu. Zakres kosztów będzie określony w zawartej umowie, z tym że wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta nie może przekroczyć wartości umowy (suma abonamentów od zawarcia umowy do czasu określonego w umowie) pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej przedterminowego rozwiązania.
3. Wypowiedzenie umowy przez Abonenta w sytuacji określonej powyżej nie powoduje konieczności zapłaty przez niego kosztów, jeśli nastąpiło wskutek: podwyższenia cen usług niezaakceptowanej przez Abonenta, zmiany regulaminu niezaakceptowanej przez Abonenta, z wyjątkiem sytuacji gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub też wynika z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a ustawy prawo telekomunikacyjne.
4. Umowa zawierana jest po okazaniu przez Konsumenta/Użytkownika oryginałów lub poświadczonych kserokopii dokumentów: 1) osoby prawne lub jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej: odpis z właściwego przewidzianego prawem rejestru, REGON, NIP; 2) osoby fizyczne: dowód osobisty.
5. Umowa może być zawarta z Konsumentem/Użytkownikiem legitymującym się Tytułem Prawnym do Lokalu, w którym zainstalowane będą Urządzenia Abonentkie lub po słownym oświadczeniu o posiadanym prawie do dysponowania Lokalem
7. W przypadku posiadania przez Konsumenta/Użytkownika Tytułu Prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, zawarcie Umowy wymaga przedstawienia przez Konsumenta/Użytkownika pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej na instalację Urządzeń Operatora w Lokalu.

§ 3. Odmowa świadczenia Usług.

Operator ma prawo odmówić zawarcia Umowy w szczególności, gdy: 1) proponowany przez Abonenta zakres lub sposób korzystania z sieci może niekorzystnie wpłynąć na obsługę pozostałych użytkowników Sieci Operatora; 2) brak jest możliwości technicznych realizacji Usługi; 3) Abonent nie przedstawił wymaganych dokumentów; 4) istnieje podejrzenie co do wiarygodności płatniczej Abonenta, będącego podmiotem innym, niż konsument w rozumieniu polskiego Kodeksu cywilnego.

§ 4. Rozwiązanie i wypowiedzenie umowy. Odstępnie od umowy.

1. Zarówno Abonent, jak i Operator są uprawnieni do rozwiązania Umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia. Wypowiedzenie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinno być złożone w następujący sposób: 1) na piśmie dostarczone pocztą na adres biura lub osobiście w biurze obsługi klienta na ul. Polnej 55 w godzinach otwarcia biura 2) za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail: kontakt@darlan.pl. Okres wypowiedzenia wynosi 30 dni i liczony jest od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o rozwiązaniu Umowy. Wypowiedzenie musi zawierać : imię nazwisko/ nazwę firmy; adres zamieszkania/siedzibę; pesel/NIP; miejsce instalacji; Tel kontaktowy

oraz numer umowy. Umowy zawarte na czas określony mogą określać inne zasady ich wcześniejszego rozwiązywania. Operator może w szczególności rozwiązać umowę za wypowiedzeniem w przypadku, gdy Abonent zalega z opłatą abonamentu za dwa pełne okresy rozliczeniowe.

2. Operator może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku: 1) cofnięcia, ograniczenia lub wygaśnięcia zezwolenia przyznanego Operatorowi; 2) naruszenia istotnych postanowień umowy przez Abonenta, a w szczególności: a) powtarzającego się naruszenia przez Abonenta warunków korzystania z Usług Telekomunikacyjnych określonych w Umowie lub/Regulaminie, mimo wezwania Abonenta do zaprzestania naruszeń; b) podłączenie przez Abonenta do sieci Operatora lub do urządzeń z nią współpracujących innych urządzeń nie posiadających wymaganych homologacji lub mogących spowodować zakłócenia w pracy tej Sieci, mimo wezwania Abonenta do zaprzestania naruszeń; c) stworzenia przez Abonenta zagrożenia dla interesów Operatora lub innych użytkowników Sieci Operatora; sniffowanie, skanowanie hostów, portów, łamanie kodów, haseł, włamywanie się do serwerów oraz komputerów innych użytkowników, mimo wezwania Abonenta do zaprzestania naruszeń; d) wykorzystywanie przez Abonenta Usług świadczonych przez Operatora do celów niezgodnych z prawem, mimo wezwania Abonenta do zaprzestania naruszeń; 3) wszczęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego, upadłościowego, egzekucyjnego albo innego postępowania naprawczego lub oddłużeniowego; 4) zmiany warunków technicznych np. powstawanie przeszkód na drodze fal radiowych takich jak nowo budowane budynki, rosnące drzewa i inne, likwidacja budynków na których są umieszczone stacje nadawcze Operatora; 5) działania siły wyższej.

3. Abonent może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku powtarzającego się rażącego naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Operatora np.: wystąpienia przerwy w świadczeniu usług z przyczyn zawnionych przez Operatora i trwającej dłużej niż 6 dni od czasu zgłoszenia do Operatora.

4. W przypadku zawarcia Umowy w formie pisemnej poza siedzibą Dostawcy Usług, Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie do Dostawcy Usług oświadczenia przed jego upływem. W razie skorzystania z prawa odstąpienia, Umowa uważana jest za niezawartą.

5. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, w przypadku określonym w ust. 4, zamieszczono na stronie internetowej Operatora www.DARLAN.pl.

§ 5. Obowiązki Abonenta.

Abonent zobowiązany jest do:

1. Korzystania z Urządzeń Abonenckich stosownie do postanowień Regulaminu i Umowy, zgodnie z ich przeznaczeniem, właściwościami, instrukcjami i zaleceniami Operatora.
2. Zabezpieczenia Urządzeń Abonenckich przed dostępem osób nieuprawnionych.
3. Prawidłowego zasilania energetycznego Urządzeń Abonenckich.
4. Uzyskania pozytywnej oceny technicznej dokonanej przez Operatora, dla własnych urządzeń przed dołączeniem do Sieci Operatora.
5. Nie udostępniania Urządzeń Abonenckich osobom trzecim bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora.
6. Nie dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzeń Abonenckich.
7. Umożliwienia Operatorowi, w uzgodnionym terminie, sprawdzenia stanu technicznego Urządzeń Abonenckich w miejscu ich zainstalowania.
8. Odebrania i podpisania protokołu rozpoczęcia świadczenia Usług.
9. Niezwłocznego zwrotu Urządzeń Abonenckich w stanie nie pogorszonym niż zużycie wynikające z prawidłowej eksploatacji po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy.
10. Uzyskania zezwolenia od odpowiedniego organu na montaż anteny oraz przeprowadzenia kabli niezbędnych do instalacji usługi.
11. W przypadku awarii, zgłosić Operatorowi usterkę, telefonicznie, osobiście, e-mailem bądź na piśmie wraz z opisem awarii.
12. Udostępnienia na wniosek Operatora, lokalu/lokali w zakresie niezbędnym do wykonania instalacji, a także w celu dokonania napraw, kontroli i modernizacji sieci.
13. Abonentowi zabrania się: 1) dokonywać w żadnym przypadku bezzasadnego obciążania sieci a zwłaszcza: dokonywać skanów użytkowników, hostów, numerów sieci, żadnym protokołem żadnym oprogramowaniem bądź urządzeniami. Działania takie będą interpretowane jako rażące naruszenie warunków Umowy, 2) świadczenia, odsprzedawania bądź udostępniania Usług oraz Urządzeń Operatora na rzecz innych podmiotów bez zgody Operatora.

14. Do nie korzystania z usług Operatora w celu nieautoryzowanego uzyskania dostępu do informacji, danych i haseł osób trzecich.

§ 6. Obowiązki Operatora.

1. Operator zobowiązany jest do zainstalowania Urządzeń Abonenckich i uruchomienia odpowiednich łącz Telekomunikacyjnych oraz rozpoczęcia świadczenia za ich pomocą Usług określonych Umową w terminie wskazanym w Umowie oraz dokonywania wszelkich zmian instalacji konfiguracji Urządzeń Abonenckich.

2. Operator zobowiązany jest informować Abonentów na piśmie lub za ich zgodą e-mailem o każdych zmianach dotyczących Regulaminu i Cenniku, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

3. Likwidować w terminie ustalonym wszelkiego rodzaju awarie powstałe w jego sieci i dbać o sprawne jej działanie.

§ 7. Świadczenie usług. Serwis. Awarie.

1. Operator gwarantuje dostęp do sieci Internet 24 godziny na dobę, poprzez swoją sieć teleinformatyczną z możliwością korzystania z usług objętych Umową, na zasadach określonych niniejszym Regulaminem.

2. Abonent w ramach aktywacji otrzymuje bezpośredni dostęp do Internetu poprzez sieć Operatora bez ograniczeń czasowych oraz bez limitu ilości ściąganych danych.

3. Usługa dostępu do Internetu świadczona przez Operatora zapewnia: 1) stały dostęp do sieci Internet z maksymalną przepustowością, na jaką Abonent podpisał umowę. 2) stały dostęp do sieci Internet z minimalną przepustowością na poziomie **100% przepustowości** maksymalnej na jaką Abonent podpisał umowę. 3) operator nie odpowiada za parametry karty sieciowej Abonenta, która może obsługiwać niższy standard prędkości połączenia, co z kolei może wpływać na nieprawidłowe wyniki pomiaru (np. Operator dostarcza prędkość połączenia na poziomie 300 Mb/s, a karta sieciowa Abonenta obsługuje standard 100 Mb/s - automatycznie prędkość pomiarowa, będzie opiewała około 100 Mb/ s 4) przepustowość maksymalna i minimalna zapewniona jest od routera brzegowego sieci do urządzenia dostępowego Abonenta.

4. Operator zastrzega sobie możliwość zablokowania dostępu do Internetu w przypadku obiektywnego, zawnionego przez Abonenta rażącego naruszenia zasad korzystania z Internetu np. przesyłania nielegalnych treści, wysyłania spamu, skanowania portów, sniffowania, włamywania się do obcych komputerów itd. Operator zastrzega sobie także możliwość zablokowania Abonentowi dostępu do Internetu w przypadku gdy swoimi działaniami powoduje zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci Operatora na przykład stosując niedozwolone wzmacniacze sygnału radiowego, zwarcia pętli powodujące destabilizację sieci, celowe zakłócanie pasma radiowego itp., które w sposób oczywisty wyrządzają szkodę Operatorowi. Za czas zablokowania usługi u Abonenta będącego Konsumentem Operatorowi nie przysługuje wynagrodzenie. W przypadku gdy zablokowanie Abonenta okaże się niezasadne Abonentowi należne będzie odszkodowanie na zasadach określonych w § 10 niniejszego Regulaminu.

5. W przypadku zaistnienia siły wyższej lub zmiany warunków technicznych przyłączenia, Operator może odstąpić od umowy zachowując termin wypowiedzenia zapisany w umowie lub inny na zasadach porozumienia stron z Abonentem.

6. Operator zastrzega, iż prawidłowe świadczenie Usług wymaga okresowego prowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i modernizacyjnych Sieci, skutkujących krótkotrwałymi przerwami, nie trwającymi łącznie dłużej niż 24 godziny. Prace te prowadzone będą przez Operatora Usług na ogół w porze nocnej, w sposób zapewniający minimalizowanie ich uciążliwości dla Abonentów. Przerwa trwająca dłużej niż 24 godziny traktowana jest jako Awaria.

7. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia: usuwanie nieprawidłowości w pracy urządzeń, konserwację, naprawę lub wymianę uszkodzonego urządzenia, usuwanie awarii sieci, Abonent ma możliwość zgłaszania problemów pracy z siecią telefonicznie, na specjalnie do tego celu wydzielony numer telefoniczny podany na protokole montażu, osobiście, e-mailem oraz przez stronę internetową www.darlan.pl w zakładce „kontakt”.

8. Za nieuzasadnione wezwanie serwisu, to jest takie gdy awaria powstała z winy Abonenta, pobierana będzie opłata wg cennika.

9. W ramach serwisu Usługi Operator zapewnia gotowość służb technicznych do usunięcia awarii od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 10.00 do 16.00.

10. Operator zobowiązuje się do usunięcia awarii, w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, w czasie gotowości służb technicznych, w terminie 96 godzin (4dni roboczych) od momentu, w którym Operator

wykryje awarię lub awaria zostanie zgłoszona przez Abonenta na wyznaczony numer telefoniczny 660 235 143 w godz. 10.00 – 16.00. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Operator Usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.

11. Abonent zobowiązany jest umożliwić pracownikowi Operatora dostęp do Urządzeń Operatora znajdujących się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Awarii w ustalonych godzinach. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

12. Obsługą Abonentów zajmuje się Biuro Obsługi Klienta, w którym można zgłaszać wszystkie bieżące sprawy związane ze świadczoną usługą dostępu do internetu, w następujących formach: 1) telefonicznie pod nr tel. 660 235 143 w godzinach otwarcia biura; 2) osobiście w Biurze Obsługi Klienta przy ul. Polnej 55 w godzinach otwarcia biura; 3) za pomocą poczty elektronicznej pod adresem e-mail: kontakt@darlan.pl; 4) pisemnie na adres ul. Polna 55, 76-150 Darłowo.

13. Operator zastrzega sobie prawo do zablokowania usług Abonenta, w przypadku przeterminowania płatności powyżej 30 dni.

§ 8. Urządzenia Abonenckie.

1. Operator oddaje w użytkowanie Abonentowi na czas trwania Umowy Urządzenia Abonenckie, których specyfikacja stanowi część Umowy.

2. Urządzenie Abonenckie zainstalowane w Lokalu i oddane Abonentowi do używania pozostaje własnością Operatora Usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Urządzeniu Operatora, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.

3. Abonent jest uprawniony do używania Urządzenia Operatora wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Urządzeń Operatora wymaga pisemnej zgody Operatora Usług.

4. Z chwilą oddania Urządzenia Operatora Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Urządzenia Operatora. Abonent zobowiązany jest poinformować Operatora Usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Urządzenia Operatora oddanego Abonentowi przez Operatora do używania.

5. Naprawa lub wymiana Urządzeń Operatora następuje: 1) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Urządzeniu Operatora; 2) odpłatnie, w przypadku utraty Urządzeń Operatora lub uszkodzeń będących następstwem używania Urządzeń Operatora niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem.

7. Wydanie sprawnego Urządzenia Operatora następuje po dostarczeniu przez Abonenta do Operatora, uszkodzonego lub zniszczonego Urządzenia Operatora, względnie oświadczenia o jego utracie.

8. W przypadku rozwiązania umowy, Abonent ma obowiązek wydania Urządzenia i ustalenia z Operatorem terminu, w którym pracownik Operatora będzie mógł odebrać Urządzenie w ciągu 14 dni od dnia rozwiązania umowy. W przypadku nie dotrzymania terminu, o którym mowa w zdaniu pierwszym lub w przypadku chęci zatrzymania Urządzenia przez Abonenta zostanie on wówczas obciążony kwotą wskazaną w Umowie.

§ 9. Odpowiedzialność Abonenta.

1. Ryzyko i odpowiedzialność związane z korzystaniem z danych, informacji oraz oprogramowania pozyskanego z sieci, obciąża na zasadzie wyłączności Abonenta.

2. Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za bezpieczeństwo urządzeń podłączonych do sieci Operatora i znajdujących się w siedzibie Abonenta.

3. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za swoje świadome lub nieświadome działania naruszające prawo, doprowadzające do złamania zasad niniejszego Regulaminu, oraz wyrządzające szkodę Operatorowi lub innym użytkownikom sieci.

4. Osoby trzecie nie będące klientami Operatora, mogą korzystać z usług świadczonych przez Operatora wyłącznie na odpowiedzialność Abonenta używającego swojego komputera. Abonent odpowiada za koszty dodatkowe wynikłe z korzystania z usług internetowych przez osoby trzecie przy pomocy Urządzeń Abonenckich za zgodą Abonenta.

§ 10. Odpowiedzialność Operatora.

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez Operatora wynikającego z winy Operatora, Operator zapłaci Abonentowi odszkodowanie po wskazaniu przez Abonenta numeru konta bankowego lub adresu właściwego do wypłaty odszkodowania. Za zgodą Abonenta wyrażoną na

piśmie Operator może zaliczyć odszkodowanie należne Abonentowi na poczet bieżących płatności.

2. Wypłata odszkodowania, na wskazany numer konta bankowego lub przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta, nastąpi w terminie 14 dni od dnia uznania przez Operatora reklamacji dotyczącej niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.

3. Wysokość należnego odszkodowania: 1) Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej płatnej okresowo Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 96 godzin; 2) Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia realizacji umowy za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje Abonentowi od Operatora odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej, stosowanej przez tego Operatora; 3) Przy ustalaniu czasu trwania przerwy, jako początek przyjmuje się moment przyjęcia zgłoszenia do Operatora od Abonenta, pod warunkiem stwierdzenia przerwy przez Operatora, a za koniec chwilę usunięcia awarii zarejestrowaną przez Operatora. 4) Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

§ 11. Wyłączenie odpowiedzialności Operatora.

1. Operator nie bierze odpowiedzialności za treści umieszczone lub przesyłane przez Abonenta w przestrzeni internetowej oraz za uszkodzenia mechaniczne anteny odbiorczej i karty sieciowej lub routera dostępowego, wynikające z oczywistego, niezgodnego z przeznaczeniem tych urządzeń, korzystania z nich przez Abonenta lub osoby trzecie, za które Operator nie odpowiada.

2. Operator nie odpowiada za dostęp osób nieuprawnionych do informacji przesyłanej w Sieci Operatora, gdy wynika on z winy Abonenta lub osoby trzeciej, za którą Operator nie ponosi odpowiedzialności.

§ 12. Cennik. Zmiany cen, umowy i regulaminu.

1. Ceny i opłaty za usługi określa Cennik stanowiący załącznik do niniejszego Regulaminu, dostępny na stronie internetowej www.darlan.pl lub w Biurze Obsługi Klienta w Darłowie przy ul. Polnej 55.

2. Ustalone ceny i opłaty mogą podlegać waloryzacji w oparciu o wskaźnik wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłaszany przez Prezesa GUS.

3. Podwyższenie cen może polegać nie tylko na podwyższeniu stawki kwotowej za jednostkę usługi. Podwyższenie cen może wynikać ze zmienionego sposobu naliczania jednostek świadczenia, ograniczenia usług zapewnianych w ramach opłaty abonamentowej, ograniczenia upustów lub innych warunków o charakterze cenotwórczym, mających wpływ na wysokość należności.

4. Operator dostarcza Abonentowi na piśmie lub na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany Umowy (w tym także Regulaminu i Cennika) z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie.

5. Okres, o którym mowa w ust. 4, może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

6. Abonent uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 4, przy czym termin na realizację tego prawa upływa z dniem poprzedzającym dzień wejścia tych zmian w życie.

7. W razie skorzystania przez Abonenta z prawa, o którym mowa w ust. 6, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi udzielonej Abonentowi przy zawieraniu Umowy, z zastrzeżeniem ust. 11.

8. W przypadku gdy Abonent nie wypowiedział Umowy, w sposób określony w ust. 6, uważa się, że akceptuje zmianę Umowy, Regulaminu i Cennika.

9. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub wynika z decyzji Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy jeśli takie unormowanie wynika z przepisów prawa.

10. Abonent uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 9, przy czym termin na realizację tego prawa upływa z dniem poprzedzającym dzień wejścia tych zmian w życie.

11. W przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa, o którym mowa w ust. 9, Operatorowi przysługuje proporcjonalny do okresu na jaki zawarto umowę o świadczenie usług, zwrot ulgi udzielonej Abonentowi przy zawieraniu Umowy.

12. W przypadku gdy Abonent nie wypowiedział Umowy, w sposób określony w ust. 10, uważa się, że akceptuje zmianę warunków Regulaminu i Cennika.

§ 13. Sposób płatności.

1. Za świadczone Usługi wystawiana jest faktura proforma / faktura Vat .

2. Abonent zobowiązuje się do zapłaty faktur w terminie w nich określonym.

3. Opłaty muszą być wnoszone na indywidualny rachunek bankowy, utworzony dla każdego Abonenta przez Operatora, zawarty jest on na załączniku do umowy właściwej oraz podany na fakturze. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpłynięcia należnej sumy na indywidualny rachunek bankowy.

4. Abonent zobowiązuje się do zapłaty odsetek ustawowych za każdy dzień zwłoki w zapłacie należności.

5. W przypadku nieuregulowania należności za poprzedzający miesiąc nastąpi wyłączenie usługi z dniem pierwszego dnia następnego okresu rozliczeniowego.

6. Za ponowne uruchomienie usługi będzie naliczana opłata wg cennika usług.

7. Przy zainstalowaniu usługi, pobierana jest jednorazowo opłata instalacyjna-aktywacyjna, która jest bez zwrotna.

8. Operator nie odpowiada za środki wpłacane na inny, niż indywidualnie wygenerowany dla Abonenta rachunek bankowy to opłat za świadczone usługi. Błędnie wysłane środki, nie będą honorowane. To na Abonencie ciąży obowiązek wpłaty na właściwy rachunek bankowy.

9. Operator nie przyjmuje rozliczeń za usługi abonamentowe w gotówce lub innej formie niż przelew na indywidualny rachunek bankowy Abonenta.

§ 14. Sposoby składania zamówień na Pakiety Taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi.

Abonent może składać zamówienie na Pakiety Taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi w następujący sposób: 1) osobiście w Biurze Obsługi Klienta przy ul. Polna 55 w Darłowie w godzinach otwarcia biura; 2) za pomocą poczty elektronicznej pod adresem e-mail: kontakt@darlan.pl; 3) pisemnie na adres ul. Polnej 55, 76-150 Darłowo.

§ 15. Instalacja.

1. W ramach instalacji Operator wykonuje standardową instalację kablową, dokonuje pomiaru jakości połączenia.

2. Opłata instalacyjna obejmuje wszystkie czynności związane z uruchomieniem, przetestowaniem łącza bez ingerencji w strukturę sieci Abonenta, konfigurację urządzeń należących do Abonenta, konfigurację oprogramowania Abonenta i nie podlega zwrotowi.

§ 16. Dane techniczne łącza.

1. W ramach aktywacji Abonent otrzymuje możliwość korzystania z usług opartych na protokole TCP/IP.

2. Gwarancja zadeklarowanej przepustowości dostępowej - oznacza, że Abonent ma do dyspozycji przepustowość maksymalną od routera brzegowego sieci Operatora do urządzenia dostępowego Abonenta.

§ 17. Reklamacje.

1. Abonentowi przysługuje prawo zgłoszenia reklamacji usługi telekomunikacyjnej w przypadku gdy: 1) niedotrzymanie z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi dostępu do Internetu; 2) niedotrzymanie z winy Operatora określonego w umowie o świadczenie usług terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;

3) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej; 4) nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

2. Reklamacja powinna zawierać: 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta, zwanego dalej "reklamującym";

2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu; 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację; 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci; 5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt 1; 6) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt 2; 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty; 8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o

ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 7 ust.2;

9) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

3. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1-6, 8 lub 9, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.

4. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1-6, 8 lub 9, Operator, 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.

5. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 pkt 7, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Operator rozpatrujący reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

6. Reklamacja może być złożona pisemnie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Operatora, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

7. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu u Operatora, upoważniona osoba reprezentująca Operatora usług przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.

8. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdzi jej przyjęcie w formie pisemnej/elektronicznej.

9. Zapisu ust. 8 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

10. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

11. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 10, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.

12. Operator w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.

13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację zostanie doręczona reklamującemu przesyłką poleconą/elektroniczną.

14. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.

15. Reklamacja dotycząca wysokości należności nie zwalnia z obowiązku jej zapłaty, przy czym w przypadku uznania reklamacji wniesiona opłata zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności Abonenta lub zwrócona na konto Abonenta.

16. W przypadku uwzględnienia reklamacji usługi telekomunikacyjnej opłata, za szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych podlega zwrotowi.

17. Reklamację składa się w Biurze Obsługi Klienta 1) osobiście w Biurze Obsługi Klienta przy ul. Polna 55 w Darłowie w godzinach otwarcia biura; 3) za pomocą poczty elektronicznej pod adresem e-mail: biuro@darlan.pl; 4) pisemnie na adres ul. Polna 55 76-150 Darłowo.

§ 18. Poufność informacji.

1. Operator i Abonent zobowiązani są do zachowania poufności informacji o warunkach łączącej strony Umowy oraz danych identyfikacyjnych Abonenta, a wzajemnie udzielane informacje mogą być wykorzystywane wyłącznie do celów wykonania łączącej Strony Umowy.

2. Wszelkie informacje, o których mowa w ust. 1, mogą być udzielane osobom trzecim tylko w przypadkach przewidzianych prawem.

3. Operator i Abonent zobowiązani są do wzajemnego zachowania poufności informacji oraz zbiorów danych, do których mieli dostęp poprzez sieć Operatora w trakcie obowiązywania Umowy, jak również zobowiązani są do nie zbierania, przetwarzania i przechowywania oraz do nie udostępniania ich osobom trzecim bez zgody drugiej strony.

4. Operator nie ingeruje w treść przesyłanych i otrzymywanych przez Abonenta informacji i nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne naruszenie prawa wynikającego z treści takich informacji.

§ 19. Ochrona danych osobowych i ich przetwarzanie, zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej, zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci oraz usług telekomunikacyjnych.

1. Operator jest administratorem danych osobowych dotyczących Abonenta. Operator przetwarza dane transmisyjne w zakresie niezbędnym do wykonania usługi telekomunikacyjnej. Przetwarzanie danych osobowych i transmisyjnych prowadzone będzie w celu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz w celu promocji (marketingu) produktów własnych.

2. Operator jest uprawniony do przetwarzania następujących danych dotyczących Abonenta będącego osobą fizyczną: 1) nazwisk i imion; 2) imion rodziców; 3) miejsca i daty urodzenia; 4) adresu miejsca zamieszkania i adresu korespondencyjnego jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania; 5) numeru ewidencyjnego PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej; 6) nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu; 7) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

3. Oprócz danych, o których mowa w ust. 2, Operator może, za zgodą Abonenta będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane tego Abonenta w związku ze świadczoną usługą, w szczególności numer konta bankowego lub karty płatniczej, a także adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych.

4. Abonent ma prawo wpływu na zakres przetwarzanych danych osobowych i transmisyjnych, a w szczególności do: 1) dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania, 2) sprzeciwu wobec ich przetwarzania w celach promocyjnych (marketingowych) oraz wobec przekazywania danych innym podmiotom, 3) żądania zaprzestania przetwarzania danych osobowych ze względu na szczególną sytuację.

5. Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami.

6. Operator informuje Abonenta o możliwych zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą przy podpisywaniu umowy.

7. Operator publikuje na swojej stronie internetowej aktualne informacje o: 1) wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach, 2) potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Abonentów z usług telekomunikacyjnych, 3) rekomendowanych środkach ostrożności i najbardziej popularnych sposobach zabezpieczania telekomunikacyjnych urządzeń końcowych przed oprogramowaniem złośliwym lub szpiegującym, 4) przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia telekomunikacyjnych Urządzeń Końcowych.

8. Obowiązek, o którym mowa w ust. 7 pkt 2 - 4, może być zrealizowany przez umieszczenie na stronie internetowej Operatora odnośnika do strony internetowej UKE lub innego podmiotu zajmującego się bezpieczeństwem sieci.

9. Operator podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi usługami, w tym: 1) eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług, 2) przerwanie lub ograniczenie Świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług.

10. W przypadku podjęcia środków, o których mowa w ust. 6, Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

§ 20. Postanowienia końcowe.

1. Wszelkie oświadczenia do Operatora powinny być dokonywane w formie pisemnej bądź mailowej.

2. Wszelkie zmiany w niniejszym Regulaminie powinny być dokonywane w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

3. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem lub Umową Operatora z Abonentem, stosuje się przepisy ustawy Kodeks cywilny, ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej.

4. Postanowienia niniejszego Regulaminu i Umowy należy wyklądać z uwzględnieniem przepisów powszechnie obowiązującego prawa. W przypadku niezgodności postanowienia Regulaminu lub Umowy z przepisem powszechnie obowiązującym prawa lub ich tożsamości z treścią klauzul wpisanych do Rejestru klauzul niedozwolonych, postanowienia te zgodnie z interesem Konsumenta i wymogami prawa, w wadliwej części lub całości nie znajdują zastosowania. Operator po powzięciu wiadomości o takiej niezgodności podejmie działania zmierzające do zmiany wadliwych postanowień.

5. Regulamin stanowi integralną część umowy a jego przepisy są nadrzędne i wszelkie zmiany wynikające ze zmian regulaminu mogą dotyczyć punktów umowy.

§ 21. Wejście w życie.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.02.2022 r.