

REGULAMIN

do umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu przez COMPASCO- Danuta Pawłowska

Postanowienia ogólne

Niniejszy Regulamin wydany został na podstawie Kodeksu Cywilnego oraz odpowiednich przepisów regulujących działalność w zakresie telekomunikacji.

COMPASCO-Danuta Pawłowska świadczy i udostępnia usługi na rzecz Abonentów na podstawie Umowy i niniejszego Regulaminu.

Definicje pojęć

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

Dostawca - COMPASCO-Danuta Pawłowska

Abonent - podmiot, który zawarł Umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu.

Aktywacja Usługi - czynności techniczne wykonywane przez Dostawcę, polegające w szczególności na instalacji i uruchomieniu urządzeń umożliwiających świadczenie usług przez Dostawcę, podpisanie protokołu odbioru instalacji i jej prawidłowego funkcjonowania oraz rozpoczęcie świadczenia usługi na rzecz Abonenta.

Umowa - zawarta na piśmie umowa o świadczenie usługi dostępu do Internetu przez Dostawcę na rzecz Abonenta. Umowa zawiera oświadczenie Abonenta, że przed zawarciem Umowy zapoznał się z treścią Regulaminu oraz wyraża zgodę na włączenie go do Umowy. Jeżeli w Regulaminie jest mowa o Umowie, należy przez to rozumieć Umowę i Regulamin łącznie.

Regulamin - niniejszy regulamin świadczenia i udostępniania usług dostępu do Internetu przez Dostawcę, ustalający zasady i warunki świadczenia lub udostępniania usług dostępu do Internetu przez Dostawcę, będący integralną częścią Umowy. Z chwilą zawarcia przez Dostawcę i Abonenta Umowy niniejszy Regulamin staje się częścią takiej Umowy, a Abonent i Dostawca wyrażają poprzez podpisanie Umowy zgodę na włączenie Regulaminu do treści Umowy.

Sieć COMPASCO – sieć telekomunikacyjna, na którą składają się urządzenia telekomunikacyjne i linie telekomunikacyjne umożliwiające Dostawcy przekaz sygnałów pomiędzy określonymi zakończeniami tej sieci. Lokalizacje - miejsce prac instalacyjnych.

Urządzenia - wszelkie urządzenia będące własnością Dostawcy, umożliwiające świadczenie przez Dostawcę usług, w czasie trwania Umowy. Ustawa - ustawa z dnia 21 lipca 2000 r. Prawo telekomunikacyjne Dz. U. Nr 73 poz.852 z późniejszymi zmianami.

Umowa o świadczenie usług - przez Umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu Dostawca zobowiązuje się do świadczenia określonych usług na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach przewidzianych Umową i Regulaminem, zaś Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania opłat za te usługi oraz przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu. Dostawca będzie zobowiązany rozpocząć świadczenie usług z datą rozpoczęcia świadczenia określonej w Umowie, chyba, że powstaną niezależne od Dostawcy okoliczności uniemożliwiające aktywację usługi z tą datą. W przypadku, jeśli z powodu okoliczności, o których mowa powyżej Dostawca rozpocznie świadczenie usługi z inną datą, niż określona w Umowie, za datę aktywacji usługi uznaje się datę rozpoczęcia świadczenia usług. Umowa zawierana jest przez Dostawcę z jednej strony, a z drugiej przez Abonenta. Dostawca na podstawie Umowy i Regulaminu świadczy usługi polegające na dostępie do Internetu oraz inne usługi telekomunikacyjne.

Cennik – dokument określający wysokość: Opłat Abonamentowych za Pakiety i Opcje, Czynszu Dzierżawy, odszkodowań przewidzianych niniejszym Regulaminem oraz opisujący nazwy i zawartość programową Pakietów i Opcji.

Zawarcie umowy

Umowa o świadczenie usług dostępu do Internetu zawierana jest w formie Umowy. Umowa jest parafowana niezwłocznie po uruchomieniu usługi w lokalu Abonenta. Umowa może być zawarta po przedstawieniu przez Abonenta, będącego osobą fizyczną dowodu tożsamości zawierającego informację o aktualnym miejscu zameldowania, Umowa jest zawarta z chwilą podpisania formularza Umowy przez Abonenta i Dostawcę.

Dostawca ma obowiązek rozpocząć świadczenie usług w terminie określonym w Umowie, nie później niż do 30 dni od dnia, w którym zawarto Umowę. Umowa o świadczenie usług dostępu do Internetu zawierana jest na czas nieokreślony lub określony zgodnie z wolą Abonenta.

W przypadku zawierania Umowy z konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Abonent ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy. Konsument nie ma prawa odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem Operatora, jeżeli Operator wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy i przyjął to do wiadomości.

Operator umożliwia składanie zamówień na pakiety taryfowe i opcje dodatkowe usług, poza formą pisemną, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie. Zmiana Umowy, w innych przypadkach wymaga formy pisemnej lub dokumentowej, chyba, że w Umowie wskazano inaczej. Każda ze Stron może rozwiązać Umowę lub zmienić Umowę powodując ograniczenie zakresu świadczonych Usług w drodze wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie. Za dzień dokonania wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpływu wypowiedzenia do Operatora. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach Umowy, do daty jej rozwiązania.

Operator może rozwiązać lub zmienić Umowę ograniczając zakres świadczonych Usług, bez zachowania terminu wypowiedzenia, w następujących przypadkach: a) przed rozpoczęciem świadczenia Usług Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej; b) zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych przez inne podmioty, będących integralną częścią Usługi Operatora;

Rozwiązanie lub zmiana Umowy ograniczająca zakres świadczonych Usług następuje na piśmie i jest przesyłane przez Operatora na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, a przez Abonenta na adres siedziby Operatora, składane przez Abonenta osobiście w siedzibie Operatora lub na e-mail udostępniony przez Operatora

Operator może, poza formą pisemną, umożliwić Abonentowi zmianę warunków Umowy dotyczących świadczonych Usług ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową, oraz dodatkowe opcje Usługi, a także sposobów dokonywania płatności, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, również telefonicznie.

Rozwiązanie umowy

Każda ze stron może rozwiązać umowę zawartą na czas nieokreślony z trzymiesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. W przypadku rozwiązania umowy na czas określony z woli Abonenta Dostawca nalicza karę za zerwanie umowy zgodnie z cennikiem. Abonent może rozwiązać umowę tylko wtedy, kiedy nie posiada żadnych zaległości pieniężnych w stosunku do Compasco - Danuta Pawłowska. W przypadku istotnego naruszenia przez Stronę jej obowiązków określonych w umowie lub przepisów prawa mających do niej zastosowanie, druga Strona może odstąpić od Umowy, w szczególności za istotne naruszenie Umowy ze strony Abonenta uważa się opóźnienie, które przekracza jeden okres płatności za świadczone przez Dostawcę usługi.

Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy wymaga formy pisemnej.

Dostawca ma prawo do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym, w szczególności, gdy:

a) Abonent wykorzystuje łącze i Sieć Dostawcy w sposób zagrażający interesom innych Abonentów lub interesom Dostawcy poprzez działanie niezgodne z prawem, Umową lub Regulaminem.

b) Abonent w sposób rażący nie przestrzega postanowień Umowy oraz niniejszego Regulaminu.

Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy wywiera skutek na siódmy dzień po złożeniu oświadczenia.

Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Dostawca zaprzestaje świadczenia usług na rzecz Abonenta, odłącza od sieci urządzenia wykorzystywane przez Abonenta na podstawie tej Umowy.

Dostawca ma prawo wszczęcia postępowania sądowego i egzekucyjnego wobec Abonenta.

Odpowiedzialność Dostawcy

Dostawca odpowiada na podstawie przepisów Kodeksu Cywilnego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie świadczonych usług dostępu do Internetu. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie szkody wyrządzone w urządzeniach Abonenta powstałych na skutek uaktywnienia się wirusów komputerowych. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy, które są wynikiem zawieszenia usług z powodów niezależnych od Dostawcy (np. konserwacja sieci), a także które są następstwem siły wyższej oraz nie ponosi odpowiedzialności za przerwy, które są spowodowane awarią zawinioną przez Abonenta lub awarii, która nie została zgłoszona do Dostawcy. Dostawca będzie udzielał pomocy przy identyfikowaniu awarii. Przez siły wyższe Strony rozumieją jakkolwiek zewnętrzną przyczynę pozostającą poza kontrolą, niemożliwą do przewidzenia w chwili zawierania Umowy o świadczenie Usług w tym min. klęskę żywiołową długotrwałą przerwę w dostawach prądu, akcją strajkową utrudniającą bądź uniemożliwiającą należyte wykonywanie Umowy, brak wymaganych działań ze strony władz rządowych, bądź organizacji odpowiedzialnej za postępowanie w sytuacjach awaryjnych, innych operatorów bądź administratorów telekomunikacyjnych, nadzwyczajnych przeszkód natury prawnej, zablokowania przez Stronę trzecią linię bezpośredniej widoczności urządzeń łączności radiowej bądź opóźnień w dostawie czy nie wyprodukowania lub nie dostarczenia przez Stronę sprzętu i/lub nie świadczenia usług z powodu działania identycznej lub podobnej siły wyższej.

Dostawca Usług odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach określonych w Ustawie oraz Kodeksie Cywilnym.

Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu, działania Abonenta niezgodnego z prawem albo nastąpiło na skutek zdarzenia o charakterze siły wyższej.

Odpowiedzialność Dostawcy Usług nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta nie będącego Konsumentem.

Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu Usługi lub nie został osiągnięty określony w Umowie Abonenckiej poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje prawo do odszkodowania w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej przysługującej Dostawcy Usług z tytułu Usługi, której dotyczy nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej.

W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę Usług terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, przewidzianego w Umowie Abonenckiej, Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Abonenckiej Opłaty Abonamentowej przysługującej Dostawcy Usług z tytułu tej Usługi.

Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie przyczyny niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta

W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę usług terminu, Abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji terminu nastąpi przez siły wyższe.

Przyznanie odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w dziale „Postępowanie reklamacyjne”

Zawieszenie usług z winy Abonenta

Dostawca jest uprawniony do zawieszenia świadczenia usług bezzwłocznie, w przypadku jeżeli:

a) Abonent nie uiścił kwot na rzecz Dostawcy w terminie 3 dni od ustalonego terminu zapłaty.

b) Abonent narusza którykolwiek z obowiązków nałożonych na Abonenta mocą Umowy i niniejszego Regulaminu. Gdy zaistnieje konieczność zawieszenia usług, Dostawca zawiadomi Abonenta pocztą elektroniczną, o czasie zawieszenia usług. Dostawca może wznowić świadczenie usługi po ustaniu przyczyn zawieszenia świadczenia usługi.

Dostawca będzie uprawniony do wznowienia świadczenia usług w każdym czasie, także, jeżeli przyczyny zawieszenia usługi nie ustały. Wznowienie świadczenia usługi nie pozbawia Dostawcy prawa do kolejnego zawieszenia świadczenia usług z tych samych przyczyn lub rozwiązania Umowy, jeżeli przyczyny zawieszenia usług stanowią jednocześnie przesłanki do rozwiązania Umowy. W okresie zawieszenia świadczenia usług obowiązki Abonenta na podstawie Umowy nie pozostają zmienione zwłaszcza w zakresie obowiązku zapłaty abonamentu.

Zawieszenie usług z innych przyczyn

Dostawca jest uprawniony do zawieszenia świadczenia usług także z przyczyn związanych z usuwaniem awarii, z czynnościami konserwacyjnymi do 24 godz. przerwy ciągłej. Zawieszenie świadczenia usług nie powoduje zmniejszenia Opłaty Abonamentowej, chyba, że przerwa trwała ponad 24 godz. wówczas Opłata Abonamentowa ulega zmniejszeniu o 1/30 za każde rozpoczęte 24 godz. przerwy. Zmniejszenie części miesięcznej Opłaty Abonamentowej, w przypadku awarii niezawinionej przez Abonenta, przysługuje, jeżeli Abonent dokonał zgłoszenia przerwy w świadczeniu usług do Dostawcy, a następnie, awaria w świadczeniu usług została potwierdzona przez Dostawcę. Zmniejszenie części miesięcznej Opłaty Abonamentowej,

nie przysługuje, w przypadku awarii zawinionej przez Abonenta.

Ochrona danych

Z wyłączeniem sytuacji, gdy jest to niezbędne do świadczenia usług, żadna ze stron nie jest uprawniona do wykorzystywania, kopiowania lub przekazywania jakichkolwiek informacji o drugiej stronie, w tym danych osobowych, jakie zostały jej ujawnione bądź, w których posiadanie weszła ona w inny sposób w związku z Umową. Dostawca uprawniony jest do wykorzystania informacji nie będącej informacją ujawniającą tożsamość Abonenta na temat połączeń dokonywanych w ramach usługi celem utrzymania lub poprawy jakości swych usług telekomunikacyjnych, w tym do celów planowania rozwoju sieci i własnej działalności, przy czym informacja taka będzie wykorzystywana wyłącznie na potrzeby wewnętrzne Dostawcy. Każda ze stron obowiązana jest stosować się do odpowiednich przepisów o ochronie danych w trakcie posługiwania się informacją uzyskaną od drugiej strony w związku z Umową.

Dane osobowe Abonenta przetwarzane są w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy Abonenckiej lub podjęcia na żądanie Zamawiającego działań przed jej zawarciem, marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług Dostawcy Usług oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej. W zakresie określonym w przepisach prawa dane osobowe mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym osobom, organom lub sądom, w tym w celu dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.

Podanie danych osobowych przez Abonenta jest dobrowolne. Abonentowi przysługuje prawo wglądu do własnych danych osobowych i ich poprawiania. Dostawca Usług, świadcząc Usługi, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej, obejmującej m.in. dane dotyczące Abonenta, treść indywidualnych komunikatów oraz dane transmisyjne. Dane transmisyjne oraz inne dane Abonenta przetwarzane są dla celów zarządzania ruchem Sieci oraz przekazywania w niej komunikatów, obsługi abonentów oraz naliczenia opłat należnych z tytułu świadczenia Usług

Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych transmisyjnych i innych danych jego dotyczących poprzez udzielenie (wycofanie) zgody na przetwarzanie tych danych, w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody Abonenta.

Dla celów marketingu Usług Dostawca Usług przetwarza dane transmisyjne obejmujące adres i telefon kontaktowy.

Dostawca Usług będzie przetwarzał dane transmisyjne w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie później niż do czasu ich przedawnienia, lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa.

Bezpieczeństwo sieci a prawa Abonentów

Abonent oświadcza, że posiada wiedzę, iż ponosi całkowitą odpowiedzialność za zasoby swojego/swoich komputerów poprzez zapewnienie skutecznej ochrony antywirusowej, stosowania haseł i praw dostępu do zasobów komputera. Zakazuje się Abonentowi: wykorzystywania usługi w celu przesyłania, przechowywania treści niemoralnych lub godzących w porządek prawny, prób nielegalnego wejścia w posiadanie haseł lub danych innych Abonentów sieci oraz użytkowników Internetu, naruszenia prywatności Abonentów oraz użytkowników Internetu.

Abonent jest odpowiedzialny za naruszenie praw autorskich i umów licencyjnych przez oprogramowanie zainstalowane na swoim komputerze na podstawie odpowiednich przepisów prawa cywilnego i karnego. Niedozwolone jest utrudnianie lub uniemożliwianie innym Abonentom korzystania z sieci lub dostępu do jej zasobów.

a) Abonent zobowiązuje się, że nie będzie podejmować działań mających na celu uzyskania nieupoważnionego dostępu do zasobów sieci, lub komputerów np. podszywanie się pod innych Abonentów, monitorowanie łączy lub skanowanie portów,

b) Abonent zobowiązuje się również, że nie będzie podejmował prób korzystania z zasobów chronionych, jeżeli nie posiada stosownego zezwolenia,

c) Zabronione są wszelkie próby atakowania sieci lub komputerów przy wykorzystaniu usługi np. ataki typu DoS (uniemożliwianie działania usług sieciowych), wysyłanie spamu itp.

Każdy Abonent korzystający z zasobów sieci Internet narażony jest na zagrożenia. Szczegółowe informacje o ryzykach związanych z niebezpieczeństwem korzystania z sieci zamieszczamy na stronie www.compasco.pl w zakładce Dla Abonenta.

Obowiązki Abonenta

Abonent zobowiązany jest przygotować i udostępnić Dostawcy lokalizację, w których mają być świadczone usługi, a które są we władaniu Abonenta, bądź w stosunku do których Abonentowi przysługuje prawo dokonania takich czynności. Abonent pokrywa koszty przygotowania Lokalizacji, a także zapewni Dostawcy (lub jego podwykonawcom) w Lokalizacji nieodpłatnie odpowiedni dostęp do energii elektrycznej, niezbędne warunki techniczne dla pracy Urządzenia, określone przez Dostawcę. Abonent zapewni Dostawcy (lub jego podwykonawcom) odpowiedni dostęp do Lokalizacji w celu umożliwienia Dostawcy (lub jego podwykonawcom) wykonania wszelkich prac instalacyjnych. Abonent jest zobowiązany do korzystania z usług świadczonych przez Dostawcę w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu sieci Dostawcy. W przeciwnym razie Dostawca zastrzega sobie prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym. Abonent zobowiązany jest pokryć koszty poniesione przez Dostawcę z tytułu czynności podjętych dla usunięcia awarii zawinionej przez Abonenta. Świadczone przez Dostawcę usługi nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w celach zarobkowych, chyba, że Strony w Umowie postanowią inaczej. Abonent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu, a w szczególności zobowiązany jest do:

a) utrzymywania ustalonej procedury kontaktu z Dostawcą

b) Abonent odpowiada materialnie za powierzony mu sprzęt

c) terminowego uiszczania opłat za świadczone przez Dostawcę usługi, zgodnie z Umową

d) nie udostępniania usług osobom trzecim oraz nie wykorzystywania usług w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim, chyba, że Dostawca wyrazi na to zgodę na piśmie.

e) nie dokonywania zmian w łączy zapewniającym dostęp do Sieci COMPASCO oraz nie podłączania urządzeń nieprzystosowanych do współpracy z tym łączem, urządzeń nie posiadających świadectwa homologacji,

f) niezwłocznego zgłaszania Dostawcy wszelkich przypadków zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz przypadków nieuprawnionego lub zagrażającego interesom innych Abonentów działania w Sieci COMPASCO

g) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Dostawcy kontroli instalacji i urządzeń Dostawcy oraz działania Sieci COMPASCO w zakresie udostępnionym na podstawie Umowy Abonentowi,

h) informowania Dostawcy o wszelkich zmianach danych określonych w Umowie,

i) odłączać sprzęt od sieci energetycznej i anten na czas burzy. W przypadku rozdzielania łączy przez Abonenta Dostawca ma prawo pobrać opłatę określoną w Cenniku.

Obowiązki Dostawcy

Dostawca zobowiązany jest do:

a) przestrzegania świadczenia usług na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach określonych w Umowie i Regulaminie.

b) zapewnienie odpowiednich warunków umożliwiających ciągłość świadczenia usług na rzecz Abonenta,

c) informowania Abonenta o ograniczeniach dostępu do usług spowodowanych, w szczególności koniecznością, przeprowadzenia napraw i konserwacji instalacji,

d) usunięcia awarii i usterek powstałych w czasie świadczenia usług.

Dostawca może przerwać albo w istotnym zakresie ograniczyć świadczenie, albo udostępnianie usług lub zmienić warunki ich świadczenia bez prawa do odszkodowania lub zwrotu, zmniejszenia Opłaty Abonamentowej, jeżeli zachodzą, uzasadnione okoliczności uniemożliwiające spełnienie zasadniczych wymagań dotyczących:

- a) zachowania ciągłości świadczenia usług telekomunikacyjnych (dostępu do Internetu), w przypadku awarii sieci lub w sytuacjach szczególnego zagrożenia,
- b) efektywnego wykorzystania zasobów częstotliwości i spełniania wymagań dotyczących kompatybilności elektromagnetycznej.

Opłaty za usługi

Na opłaty będące wynagrodzeniem za wykonywane usługi składają się opłaty wynikające z Umowy. Abonent uiszcza opłatę aktywacyjną przy aktywacji usługi w lokalu Abonenta lub składaniu wniosku o podłączenie do sieci COMPASCO w siedzibie Dostawcy. Jeśli uruchomienie usługi okaże się niemożliwe opłata aktywacyjna zostanie niezwłocznie zwrócona. Abonent uiszcza Opłatę Abonamentową wyszczególnioną w cenniku i ewentualne koszty dodatkowe w dniu zawarcia umowy za wyjątkiem przypadku, gdy opłata jest skredytowana. Za wyjątkiem pierwszej Opłaty Abonamentowej, Abonent zobowiązany jest do dokonywania Opłat Abonamentowych w wysokości wynikającej z Umowy bez osobnego wezwania z góry za miesiąc poprzedni do 10 - go dnia każdego miesiąca. Opłata, jaka należna jest od Abonenta z tytułu usługi zostanie pomniejszona za czas, w którym usługa nie była świadczona przez Dostawcę z powodu zaakceptowanej awarii, a także o kwotę będącą wynikiem zawieszenia usługi z powodu planowanej instalacji lub konserwacji. W przypadku, jeżeli Abonent wniósł opłatę, za usługę z góry, rozliczenie kwoty, o której mowa powyżej nastąpi przy najbliższym okresie płatności przez odpowiednie zmniejszenie kwoty kolejnego Wynagrodzenia. Dostawca zastrzega sobie prawo naliczania odsetek od wszelkich kwot nie uiszczonych zgodnie z Umową licząc od ustalonej daty płatności aż do momentu otrzymania zapłaty w pełnej wysokości, według ustawowej stopy odsetek obowiązującej w Polsce w dacie płatności. Prawo Dostawcy do naliczania odsetek nie rzutuje na prawo traktowania przez Dostawcę braku zapłaty ze strony Abonenta, jako naruszenia Umowy.

Abonent oświadcza, że upoważnia COMPASCO-Danuta Pawłowska do wystawiania faktur VAT bez podpisu odbiorcy faktury. Faktury dostarczane będą drogą elektroniczną.

Za datę zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Dostawcy. W przypadku płatności przez Abonenta całej kwoty Opłaty Abonamentowej z góry za okres jednego roku lub obowiązywania umowy zawartej na czas określony Dostawca nie ma prawa zmieniać wysokości Opłaty Abonamentowej dla tego Abonenta za już opłacony okres. Dostawca zastrzega sobie prawo do zmiany cen świadczonych przez Dostawcę usług w każdym czasie, co nie stanowi zmiany Umowy, przy czym zmiana ta musi być przekazana do wiadomości Abonenta.

Klient będzie ponosił koszty ponownej rekonfiguracji urządzeń spowodowanej niewłaściwym użytkowaniem. Klient będzie obciążony kosztami innych usług wykonanych na zlecenie klienta przez Dostawcę.

Postępowanie reklamacyjne

Reklamacje mogą być zgłaszane przez Abonenta telefonicznie lub pisemnie. Reklamacje mogą dotyczyć w szczególności:

- a) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi
- b) nieprawidłowego rozliczenia usługi.

Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 30 dni licząc od dnia następnego po zaistnieniu zdarzenia stanowiącego przyczynę reklamacji.

Reklamacja musi być złożona pisemnie, telefonicznie lub osobiście bądź listem poleconym. Reklamacja powinna zawierać: dane Abonenta, numer Umowy, opis przedmiotu reklamacji oraz okoliczności uzasadniające (wysokość kwestionowanej opłaty, określenie niewykonanej lub nienależytego wykonanej usługi wraz z podaniem okresu, w którym to nastąpiło), datę sporządzenia, podpisy Abonenta, inne posiadane dokumenty i informacje uzasadniające reklamację. Niezależnie od złożenia reklamacji, kwota objęta reklamacją jest wymagalna. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wadliwego rozliczenia usługi, kwestionowana kwota zaliczana jest na poczet przyszłych należności, chyba, że Abonent zażąda na piśmie zwrotu tej kwoty. Reklamacja powinna być rozpatrzona w ciągu miesiąca od dnia jej wniesienia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie może być zafatwiona, należy o tym bezzwłocznie powiadomić reklamującego podając przyczynę zwłoki oraz przewidywany termin zafatwienia. Na złożoną reklamację Dostawca udziela odpowiedzi w formie pisemnej, która powinna zawierać: treść rozstrzygnięcia, uzasadnienie faktyczne i prawne, datę. Abonent może składać reklamację z powodu niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.

Reklamacja może być złożona w siedzibie Dostawcy usług. Reklamacja może być złożona w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty Abonenta Lokalu Dostawcy usług, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529), ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Lokalu Dostawcy usług w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez adres e-mail: poczta@compasco.pl

Reklamacja powinna zawierać:

imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,

określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres Lokalu,

datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług

wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty, numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności

podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Lokalu Dostawcy usług, nie spełnia warunków, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany powyżej i nie spełnia określonych warunków, Operator usług rozpatrujący reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta 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.

W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta w Lokalu Dostawcy usług, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba

reprezentująca Dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy usług 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.

Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

Odpowiedź na reklamację zawiera:

nazwę jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację,

informację o dniu złożenia reklamacji,

rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,

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 Abonenta, pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy Abonentem jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 Ustawy, dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,

zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług 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 Abonenta do złożenia reklamacji.

Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 Ustawy stosuje się.

Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca usług, na żądanie Abonenta niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, 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 Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi

Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent uprawniony jest do skierowania sprawy na drogę sądową. Zamawiający lub Abonent będący Konsumentem jest uprawniony do dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy.

Zmiana regulaminu

O zmianach Regulaminu Dostawca zawiadomi Abonentów poprzez wysłanie pocztą elektroniczną. Nowy Regulamin wiąże po upływie 30 dni od daty wysłania.

System powiadomień

Strony ustalają, iż powiadomienia w zakresie realizacji praw i obowiązków wynikających z łączącej Strony Umowy dokonywane będą pocztą elektroniczną na podany przez Abonenta adres poczty wskazany w Umowie lub inny, o którym Dostawca zostanie powiadomiony pisemnie.

Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Kodeksu Cywilnego. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 maja 2023 roku.

Regulamin obowiązuje od 01.05.2023