

Informacje przedumowne

Regulamin Świadczenia Usług

Rozdział I Przedmiot Regulaminu

Regulamin Świadczenia Usług (dalej: „**Regulamin**”) określa ogólne warunki świadczenia AKKnet sp. z o.o., z siedzibą w Radzionkowie, przy ul. 27 stycznia 6a, 41-922 Radzionków, zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000308137, NIP: 6452289309, REGON 277925588, zwanego dalej „**AKK**” lub „**Operatorem**”, Usług telekomunikacyjnych Abonentom.

Rozdział II Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

Abonament – opłata miesięczna za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług Operatora oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług;

Abonent – podmiot będący stroną zawartej z Operatorem Umowy Abonenckiej;

Awaria – znaczne pogorszenie jakości Usług, lub ich całkowity brak, uniemożliwiające korzystanie z nich;

Biuro Obsługi Klienta – wydzielona u Operatora jednostka organizacyjna odpowiedzialna za obsługę Abonentów; godziny urzędowania poszczególnych Biur Obsługi Klienta oraz ich adresy są podane na stronie Internetowej Operatora, pod adresem www.akk.net.pl,

Cennik – zestawienie cen i opisów Usług udostępnianych przez Operatora;

Opłata/Opłaty – wszystkie płatności, w tym odszkodowania, uiszczane przez Abonenta na rzecz Operatora w związku z zawarciem Umowy Abonenckiej;

Okres Rozliczeniowy – jednomiesięczny okres liczony od początku do końca miesiąca kalendarzowego, chyba że w Umowie określono inaczej, w którym naliczane są należności za wyświadczone Abonentowi Usługi;

Umowa Abonencka (Umowa) – umowa o świadczeniu Usług telekomunikacyjnych podpisywana z Abonentem, do której stosuje się niniejszy dokument;

Usługa – każda usługa świadczona przez Operatora na rzecz Abonenta.

Rozdział III Postanowienia ogólne

1. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej.
2. Wskutek zawarcia Umowy Abonenckiej Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z Regulaminem Świadczenia Usług i Cennikiem, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu i Cennika, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za Usługi.
3. Operator może przetwarzać dane osobowe Abonentów będących osobami fizycznymi zgodnie z przepisami ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej (np. dane z zakresu tajemnicy komunikacji elektronicznej) oraz na podstawie ogólnych przepisów o ochronie danych osobowych, w tym RODO.
4. Gdziekolwiek w niniejszym Regulaminie mowa jest o zgodzie Abonenta, wówczas zgoda ta musi być wyrażona w wyraźny sposób, w tym może być wyrażona drogą elektroniczną oraz może być wycofana w każdym czasie, w sposób prosty i wolny od opłat.

Rozdział IV Zakres i warunki świadczenia usług

1. Usługi świadczone przez Operatora obejmują: połączenie Abonenta do swojej sieci komputerowej i umożliwienie Abonentowi dostępu do sieci Internet i inne, określone w Umowie lub Cenniku.
2. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Operator zapewnia następujące parametry Usługi:
 - a. dostępność świadczonych Usług na poziomie 90% w skali roku kalendarzowego,

- b. opóźnienia transmisji pakietów danych nie przekraczające 100ms,
 - c. zmienność opóźnienia transmisji pakietów danych nie przekroczy 100ms,
 - d. utrata pakietów danych nie przekroczy 30%.
3. Parametry Usług wskazane w ust. 2 mogą wpływać na jakość Usługi poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych, lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i innych usług. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem usługi transmisji danych zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
 4. Ograniczenia w dostępie do Usług lub aplikacji i korzystaniu z nich, wynikają z: używania określonego rodzaju urządzenia telekomunikacyjnego; używania urządzenia lub oprogramowania niespełniającego wymagań określonych przepisami prawa; konfiguracji urządzenia telekomunikacyjnego; braku przystosowania danego urządzenia telekomunikacyjnego do korzystania z danej usługi; parametrów urządzenia telekomunikacyjnego; zasad dostępu lub sposobu korzystania z poszczególnych usług i aplikacji określonych w Regulaminie, Umowie lub Cenniku; działań podejmowanych celem zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci oraz Usług.
 5. Do pomiaru prędkości pobierania i wysyłania danych Operator wykorzystuje powszechnie dostępne programy i aplikacje, w tym narzędzia udostępnione przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, dostępne na stronie WWW Prezesa UKE. Pomiar dokonywany jest na porcie urządzenia udostępnianego przez Operatora, a jeśli nie jest ono udostępniane – wówczas w punkcie udostępniania sygnału (zakończenia sieci Operatora).
 6. Operator oferuje Usługi Abonentom zamierzającym z korzystać z Usług na terenie objętym siecią Operatora.
 7. Zakres świadczonych Usług dla danego Abonenta, jak również deklarowane, minimalne i zwykle dostępne prędkości pobierania i wysyłania danych, określa Umowa. Przy braku takiego wskazania, przyjmuje się następujące wartości pobierania i wysyłania danych:
 - a. deklarowana: 200 Mb/s,
 - b. minimalna: 50% deklarowanej,
 - c. zwykle dostępna: 75% deklarowanej.
 8. Prędkość zwykle dostępna, to prędkość, którą Abonent może oczekiwać przez co najmniej 70% doby. Operator zobowiązuje się nie przekraczać wartości minimalnej. Spadek prędkości poniżej wartości minimalnej, wskazanej w ust. 7, traktowany będzie jak Awaria.
 9. O ile Umowa nie stanowi inaczej, zamówione Usługi zostaną uruchomione niezwłocznie po podpisaniu Umowy, nie później jednak, niż w przeciągu 30 dni od dnia podpisania Umowy.
 10. W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia:
 - a. stały dostęp do Sieci Operatora,
 - b. możliwość korzystania z Usług objętych Umową,
 - c. obsługę serwisową, na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie lub Umowie, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
 11. O ile Umowa nie wskazuje odmiennie, zmiana warunków Umowy dotyczących świadczonych Usług, okresu na jaki została zawarta Umowa, pakietu taryfowego, sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi, oraz sposobów dokonywania płatności, mogą być dokonywane wyłącznie w formie pisemnej, poprzez zawarcie aneksu do Umowy.
 12. Poza przypadkami wskazanymi wprost w Regulaminie czy Umowie, Operator nie wprowadza innych ograniczeń w korzystaniu z Usług czy aplikacji.
 13. Operator zobowiązany jest świadczyć Usługi prawidłowo, a jeśli Umowa obejmuje sprzedaż towarów – wówczas dostarczyć rzeczy wolne od wad.
 14. Operator oferuje usługi posprzedażne w zakresie wyłącznie określonym niniejszym Regulaminem, Cennikiem oraz Umową.
 15. W przypadku gdy oświadczenia woli składane są w formie dokumentowej, Operator utrwała i dostarcza 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 "trwałym nośnikiem".
 16. Operator co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.

17. Abonent korzystający z Usługi dostępu do sieci Internet, w przypadku zmiany dostawcy tej usługi, ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
18. W przypadku, gdy nowym dostawcą usługi wskazanej w ust. 17 jest Operator, wówczas aktywuje tę usługę w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet, potwierdzonym niezwłocznie na trwałym nośniku.
19. W przypadku, gdy Abonent przenosi Usługę dostępu do sieci Internet do innego dostawcy, Operator świadczy usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usług dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej usługi. W przypadku, gdy takie przeniesienie nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez takiego innego przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, wypowiedzenie Umowy Operatorem staje się bezskuteczne – w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, o czym Operator informują Abonenta.

Rozdział V Cennik i opłaty

1. O ile Umowa nie wskazuje odmiennie, ceny za wszystkie Usługi określa Cennik.
2. Informacja o aktualnym Cenniku, zawierającym również informacje o kosztach usług serwisowych dostępna jest na stronach WWW Operatora. Abonent może także uzyskać takie informacje telefonicznie u Operatora.
3. Opłaty stałe dotyczące okresów krótszych niż Okres Rozliczeniowy są naliczane proporcjonalnie do czasu świadczenia Usług w danym Okresie Rozliczeniowym.
4. Opłaty stałe są naliczane i płatne z góry za dany Okres Rozliczeniowy.
5. Opłaty jednorazowe mogą być naliczane i płatne w momencie zakupu Usługi, lub też z dołu na koniec Okresu Rozliczeniowego w którym zostały wyświadczone. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie lub Cenniku.
6. Faktura będzie przesyłana w formie papierowej na adres Abonenta, wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych (zawierającym informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń lub usług, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń), a w przypadku skorzystania z usługi fakultatywnego obciążania rachunku także następujące informacje o takiej usłudze:
 - a. nazwa towaru lub usługi,
 - b. nazwa lub firmę podmiotu, od którego Abonent nabył towary lub usługi,
 - c. cena towaru lub usługi.

Rozdział VI Serwis i postępowanie reklamacyjne

1. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
 - a. telefoniczną obsługę Abonenta w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta,
 - b. usuwanie Awarii,
 - c. możliwość uzyskania informacji dotyczącej aktualnego Cennika oraz świadczonych Usług, w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta,
 - d. możliwość uzyskania informacji o ofertach promocyjnych, w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta.
2. Usterki lub Awarie można zgłaszać telefonicznie, pocztą elektroniczną, listownie, faksem do Biura Obsługi Klienta, lub osobiście w siedzibie Operatora.
3. Abonent może składać reklamacje dotyczące usług telekomunikacyjnych, które to reklamacje mogą dotyczyć w szczególności:
 - a. niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych,
 - b. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,
 - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku.
4. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej Abonentów Operatora, w szczególności w lub za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta. Reklamacja może być złożona:
 - a. w formie pisemnej,

- b. ustnie do protokołu,
 - c. telefonicznie,
 - d. pocztą elektroniczną, na adres Operatora wskazany w Umowie.
5. Reklamacja powinna zawierać:
- a. imię i nazwisko lub nazwę (firmę) Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby,
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d. przydzielony reklamującemu numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny (o ile dotyczy danego reklamującego) lub adres miejsca zakończenia sieci,
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – gdy reklamacja dotyczy niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wnioskek o zaliczenie na poczet przysyłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
 - h. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
 - i. podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
7. W przypadku uwzględnienia reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku, reklamowana opłata podlega zwrotowi.
8. Reklamacje mogą być składane w okresie do 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.
9. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
10. Operator może powierzyć wykonywanie czynności serwisowych, a także przyjmowanie zgłoszeń o Awarii lub usterce oraz reklamacji osobom trzecim, przy czym w Umowie wskazany będzie kontakt do takich osób. W takim wypadku całościowa obsługa Abonenta w zakresie zgłoszenia, likwidacji lub obsługi takiej Awarii lub usterki, jak również w zakresie reklamacji, może być wykonywana przez taką osobę trzecią. Operator odpowiada za działania i zaniechania takiej osoby trzeciej w zakresie powierzonych jej obowiązków jak za swoje własne.

Rozdział VII Odpowiedzialność Stron

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zakupionych przez Abonenta i 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 Rozdziału.
2. Do Awarii nie jest wliczany czas planowanych prac serwisowych, ogłoszonych na minimum 7 dni przed pracami serwisowymi, jeśli czas trwania takich prac nie przekracza łącznie 48 godzin w Okresie Rozliczeniowym. Do Awarii nie zalicza się także okresów zawieszenia lub ograniczenia Usług, jeśli do takiego zawieszenia lub ograniczenia Operator był uprawniony na mocy Regulaminu, Umowy bądź bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Czas Awarii liczony jest od momentu jej wystąpienia.
4. W przypadku uznania przez Operatora wniesionej reklamacji dotyczącej Awarii, Abonent otrzyma zwrot Opłat w wysokości 1/30 sumy miesięcznych Opłat za Usługi, których dotyczy Awaria, za każde rozpoczęte 24 godziny Awarii. Opłata może być naliczana, jeśli Awaria trwa co najmniej 48 godzin. Taki sam zwrot przysługuje Abonentowi w przypadku, gdy Operator nie zareagował na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa.
5. Zwrot wskazany w ust. 4 liczony jest dla wszystkich Usług łącznie, chyba, że Umowa stanowi inaczej.

6. W przypadku przekroczenia terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, z winy Operatora, Abonentowi przysługuje kara umowna w wysokości 1/15 Abonamentu za taką Usługę, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki Operatora.
7. Opłata wskazana w ust. 4 oraz kara wskazana w ust. 6, przy braku odmiennych postanowień Stron, będą odliczane od następnej Opłaty należnej Operatorowi. Abonent może też złożyć pisemne oświadczenie o chęci zaliczenia należnego mu od Operatora świadczenia na poczet wymagalnych zobowiązań wobec Operatora.
8. Operator nie odpowiada za Awarie i złą jakość Usług, jeśli powodem ich wystąpienia jest:
 - a. działanie siły wyższej,
 - b. awaria infrastruktury pozostającej poza kontrolą Operatora,
 - c. zawinione działanie lub zaniechanie Abonenta,
 - d. awaria lub zła jakość sprzętu należącego do Abonenta, a Operator nie ponosi odpowiedzialności za taki stan rzeczy.
9. Operator może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta.
10. Odszkodowanie, o którym mowa w ust.9, nie przysługuje w przypadku wypowiedzenia przez Abonenta Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane – przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych.
11. Odszkodowanie, o którym mowa w ust.9, nie może przekroczyć sumy części Abonamentu, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.

Rozdział VIII Bezpieczeństwo i integralność sieci

1. Operator 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 informuje Abonentów o 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. Informacja taka może być przekazana drogą elektroniczną lub poprzez podanie jej do publicznej wiadomości.
2. W celu realizacji obowiązku wskazanego w ust. 1, Operator może podjąć środki zmierzające do lub powodujące:
 - a. Eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub Usług, lub
 - b. Przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usług.
3. Operator 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.
4. Operator 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 może przewidywać wprowadzanie lub korzystanie z odrębnych procedur dotyczących czynności określonych w zd. pierwszym.
5. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia zachowanie tajemnicy komunikacji elektronicznej w rozumieniu Ustawy – Prawo komunikacji elektronicznej, w tym tajemnicę:
 - a. informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej;
 - b. informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia, prób uzyskania takiego połączenia;
 - c. identyfikacji bądź lokalizacji zakończeń sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Operatora, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 6 oraz innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy komunikacji elektronicznej. Operator 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 Operatora.

7. Operator przekazuje informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez zamieszczenie ich na swoich stronach WWW.

Rozdział IX Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminem oraz Cennikiem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, Ustawy o prawach konsumenta oraz Ustawy – Prawo komunikacji elektronicznej.
2. Spór cywilnoprawny między Abonentem a Operatorem 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.
3. Aktualne wersje Regulaminu są dostępne na stronie www.akk.net.pl Operatora, pod adresem www.akk.net.pl. Niezależnie od powyższego, Operator na żądanie Abonenta dostarczy mu nieodpłatnie aktualny Regulamin lub Cennik.
4. Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia 10.11.2024 roku.