

Regulamin

świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów DBS Internet

§1. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Abonent** – osoba fizyczna lub prawna, która podpisała Umowę na korzystanie z Usług świadczonych przez DBS Internet,
2. **Cennik** – wykaz usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania,
3. **DBS Internet** – „DBS Internet Stanisław Dabiński” z siedzibą w Busku-Zdroju (28-100), os. Pułaskiego 10/5,
4. **Regulamin** – „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów DBS Internet”,
5. **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Abonentem a DBS Internet,
6. **Usługi** – usługi telekomunikacyjne świadczone przez DBS Internet na rzecz Abonenta.

§2. Zakres i warunki świadczenia Usług

1. DBS Internet zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania, w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku.
2. W przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu lub Cennika, DBS Internet, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaniechania naruszeń, ma prawo zawiesić świadczenie Usług objętych Umową.
3. Abonent zobowiązany jest:
 - a) korzystać z urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji,
 - b) nie dokonywać samodzielnie napraw, konfiguracji i modernizacji udostępnionych mu urządzeń,
 - c) nie umożliwiać korzystania z Usług osobom trzecim poza adresem świadczenia Usług wskazanym w Umowie,
 - d) po zaobserwowaniu przerwy w świadczeniu Usług lub obniżonego poziomu jakości, natychmiast powiadomić DBS Internet,
 - e) w razie usterki, zapewnić pracownikom DBS Internet dostęp do użytkowanych przez Abonenta urządzeń służących do transmisji danych w sieci DBS Internet, w celu usunięcia usterki,
 - f) nie podejmować jakichkolwiek działań mogących uszkodzić infrastrukturę sieciową DBS Internet lub zaburzyć działanie usług, urządzeń lub łączy DBS Internet.
4. W celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, DBS Internet dokonuje pomiaru wykorzystania zasobów sieciowych. Monitorowanie sieci odbywa się w trybie ciągłym, przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Na podstawie pomiarów DBS Internet planuje inwestycje w celu zapewniania odpowiedniej przepustowości łączy. Stosowane procedury nie pogarszają jakości świadczonych przez DBS Internet usług.
5. W sieci DBS Internet stosowane są automatyczne mechanizmy zarządzania ruchem zapobiegające przeciążeniom lub przekierowujące ruch w przypadku awarii w obrębie węzłów sieci DBS Internet oraz łączy dostępowych do Internetu.

6. DBS Internet realizuje bezpłatną obsługę serwisową w zakresie:
 - udzielania informacji dotyczących Umowy,
 - przyjmowania reklamacji oraz zgłoszeń usterek i awarii,
 - obsługi technicznej związanej ze świadczeniem Usług,
 - udzielania informacji o oferowanych usługach,
 - udzielania informacji o obsłudze dostarczonych urządzeń, a także o zasadach postępowania w przypadku ich awarii,
 - udzielania informacji na temat wystawionych faktur oraz dokonywanych z Abonentem rozliczeń.
7. Obsługa serwisowa realizowana jest przez DBS Internet, z wyłączeniem niedziel i świąt, codziennie w godzinach 8-22 w formie telefonicznej, pisemnej lub przez pocztę e-mail. Obsługa dotycząca umów z pakietem SLA Premium realizowana jest 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, także w niedziele i święta.
8. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług, DBS Internet może podjąć uzasadnione i proporcjonalne działania, w szczególności ma prawo do:
 - zablokowania komunikacji, która zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci i usług DBS Internet,
 - przerwania lub ograniczenia świadczenia usług na zakończeniu sieci DBS Internet, z którego następuje kierowanie komunikatów, które zagrażają bezpieczeństwu lub integralności sieci i usług DBS Internet.
9. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych są umieszczone na stronie internetowej: www.dbsinternet.pl/dokumenty/bezpieczenstwo.pdf
10. DBS Internet nie gromadzi danych o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego innych niż adres świadczenia Usług, który jest wskazany w Umowie.

§3. Opłaty i rozliczenia

1. Wysokość opłat, zakres usług dodatkowych i sposób naliczania są zamieszczone w Cenniku.
2. Opłaty określane są w fakturze wystawionej przez DBS Internet za dany okres rozliczeniowy, chyba że nie zostały wykonane żadne usługi na rzecz Abonenta.
3. Faktura jest dostarczana za pośrednictwem poczty na adres Abonenta lub, w razie zgody Abonenta, w formie elektronicznej na adres e-mail Abonenta.
4. W przypadku nieotrzymania faktury za okres rozliczeniowy, Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt do DBS Internet.
5. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat DBS Internet ma prawo naliczać odsetki ustawowe.
6. W przypadku, gdy opóźnienie Abonenta w zapłacie za usługę dostępu do Internetu przekracza 14 dni, DBS Internet ma prawo do poinformowania o tym fakcie Abonenta poprzez okresowe przekierowania (nie częściej niż raz na 5 minut) połączeń HTTP Abonenta na stronę internetową informującą o istnieniu opóźnienia w zapłacie.

7. W przypadku, gdy opóźnienie Abonenta w zapłacie przekracza 30 dni, DBS Internet ma prawo zawiesić świadczenie Usług objętych Umową po poinformowaniu Abonenta przez jeden z następujących środków komunikacji: połączenie telefoniczne, wiadomość SMS, wiadomość e-mail, poczta tradycyjna.

§4. Jakość Usług

1. Minimalny oferowany poziom jakości usługi transmisji danych w usłudze dostępu do Internetu to 70% przepustowości maksymalnych, podanych w Cenniku dla danego pakietu. Cennik może ustanawiać wyższy minimalny poziom jakości usługi transmisji danych.
2. DBS Internet gwarantuje, dla usługi dostępu do Internetu, opóźnienie transmisji pakietu IP na odcinku do routera brzegowego DBS Internet nie przekraczające średnio wartości 50 ms RTT (średnia przy próbie 300 pakietów w ciągu 5 minut).
3. DBS Internet gwarantuje, dla usługi dostępu do Internetu, stopę strat pakietów na odcinku do routera brzegowego DBS Internet nie przekraczającą średnio wartości 0,5% (średnia przy próbie 300 pakietów w ciągu 5 minut).

§5. Odpowiedzialność DBS Internet. Odszkodowania

1. DBS Internet odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, z wyjątkiem sytuacji gdy wynikało to ze zdarzenia o charakterze siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta, a w szczególności z nieprzestrzegania przez Abonenta Umowy lub działania Abonenta niezgodnego z prawem.
2. Odpowiedzialność DBS Internet z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy jest ograniczona do wartości szkody rzeczywistej, z wyłączeniem utraconych korzyści i przy uwzględnieniu zasad określonych poniżej.
3. Za każdy dzień przekroczenia z winy DBS Internet terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 miesięcznej opłaty.
4. Za każdy dzień przerwy lub obniżenia poziomu jakości świadczonej Usługi z winy DBS Internet, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 miesięcznej opłaty. Cennik może ustanawiać wyższą wartość odszkodowania.

§6. Reklamacje

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, niedotrzymania z winy DBS Internet określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - określenie przedmiotu reklamacji i reklamowanego okresu,
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - numer klienta, adres świadczenia Usług,
 - datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy DBS Internet określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
 - numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zalicze-

nie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
– podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

3. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych powyżej, DBS Internet, jeśli 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 spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania.
4. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota odszkodowania lub innej należności, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, DBS Internet traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
5. Abonent może złożyć reklamację na adres korespondencyjny DBS Internet, telefonicznie lub pocztą elektroniczną.
6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w siedzibie DBS Internet, upoważniona osoba reprezentująca DBS Internet przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej.
7. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, DBS Internet potwierdza pisemnie jej wpłynięcie terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. Zapisu tego nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
8. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługi zostały nienależycie wykonane lub miały być wykonane, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym DBS Internet niezwłocznie powiadamia Abonenta.
9. DBS Internet, w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji, udziela w formie pisemnej odpowiedzi zawierającej:
 - nazwę jednostki DBS Internet rozpatrującej reklamację,
 - powołanie podstawy prawnej,
 - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,
 - w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
 - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne,
 - podpis upoważnionego pracownika reprezentującego DBS Internet, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
10. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

§7. Ochrona danych osobowych

1. DBS Internet jest administratorem danych osobowych swoich Abonentów.
2. Abonent ma prawo dostępu do treści swoich danych przetwarzanych przez DBS Internet oraz do ich poprawiania.
3. Wszelka korespondencja dotycząca przetwarzania danych osobowych powinna być kierowana na adres DBS Internet.
4. DBS Internet samodzielnie lub poprzez podmioty przez niego upoważnione przetwarza dane osobowe i dane transmisyjne Abonentów w celu świadczenia Usług, naliczania opłat, w celach wynikających z przepisów prawa oraz, w razie zgody Abonenta, w celu promocji usług i produktów DBS Internet.
5. DBS Internet przetwarza dane Abonentów w okresie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w przepisach prawa.
6. W zakresie określonym w przepisach prawa dane osobowe mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym osobom, organom lub sądom.
7. DBS Internet przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą nastąpi za zgodą Abonenta, którego dane dotyczą lub jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
8. Zakres przetwarzania danych osobowych Abonenta obejmuje wskazane w Umowie dane niezbędne do świadczenia Usług oraz dane udostępnione na podstawie zgody Abonenta.
9. Zakres przetwarzania danych transmisyjnych uzależniony jest od rodzaju Usług świadczonych przez DBS Internet na rzecz Abonenta.
10. DBS Internet, świadcząc usługę dostępu do Internetu, może przetwarzać informacje o ilości danych transmitowanych od i do Abonenta dla celów naliczania opłat oraz, w razie zgody Abonenta, dla celów marketingowych.
11. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych poprzez określenie usług, które mają być świadczone na jego rzecz oraz poprzez udzielenie lub wycofanie zgody na przetwarzanie tych danych w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody Abonenta.

§8. Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od dnia 16. maja 2016 r.