

# Regulamin

## świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Klientów DBS Internet

### §1. Definicje

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  2. **Klient** – osoba fizyczna lub prawna, która podpisała Umowę na korzystanie z Usług świadczonych przez DBS Internet,
  3. **Cennik** – wykaz usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania,
  4. **DBS Internet** – „DBS Internet Sebastian Dabiński” z siedzibą w Busku-Zdroju (28-100), os. Pułaskiego 10/5,
  5. **Regulamin** – „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Klientów DBS Internet”,
  6. **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Klientem a DBS Internet,
  7. **Usługi** – usługi telekomunikacyjne świadczone przez DBS Internet na rzecz Klienta.
  8. **Sprzęt** – sprzęt (elementy aktywne i pasywne) udostępniony Klientowi przez DBS Internet w celu świadczenia Usług i zainstalowany pod adresem świadczenia Usług.
    - a. udzielania informacji dotyczących Umowy,
    - b. przyjmowania reklamacji oraz zgłoszeń usterek i awarii,
    - c. obsługi technicznej związanej ze świadczeniem Usług,
    - d. udzielania informacji o oferowanych usługach,
    - e. udzielania informacji o obsłudze Sprzętu, a także o zasadach postępowania w przypadku jego awarii,
    - f. udzielania informacji na temat wystawionych faktur oraz dokonywanych z Klientem rozliczeń.

### §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 Klient zobowiązuje się do ich przestrzegania, w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku.
2. W przypadku naruszenia przez Klienta postanowień Umowy, Regulaminu lub Cennika, DBS Internet, po uprzednim wezwaniu Klienta do zaniechania naruszeń, ma prawo zawiesić świadczenie Usług objętych Umową.
3. Klient zobowiązany jest:
  - a. nie umożliwiać korzystania z Usług osobom trzecim poza adresem świadczenia Usług wskazanym w Umowie,
  - b. po zaobserwowaniu przerwy w świadczeniu Usług lub obniżonego poziomu jakości, natychmiast powiadomić DBS Internet,
  - c. w razie usterki, zapewnić pracownikom DBS Internet dostęp do Sprzętu w celu usunięcia usterki,
  - d. nie podejmować jakichkolwiek działań mogących uszkodzić infrastrukturę sieciową DBS Internet lub zaburzyć działanie usług, urządzeń lub łączy DBS Internet.
  - e. oświadczenia i zapewnienia, że posiada tytuł prawny do lokalu, który jest miejscem wykonania instalacji i świadczenia usług przez 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 zapewnienia odpowiedniej przepustowości łącza. 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 dostępujących do Internetu.
6. DBS Internet realizuje bezpłatną obsługę serwisową w zakresie:
  - a. udzielania informacji dotyczących Umowy,
  - b. przyjmowania reklamacji oraz zgłoszeń usterek i awarii,
  - c. obsługi technicznej związanej ze świadczeniem Usług,
  - d. udzielania informacji o oferowanych usługach,
  - e. udzielania informacji o obsłudze Sprzętu, a także o zasadach postępowania w przypadku jego awarii,
  - f. udzielania informacji na temat wystawionych faktur oraz dokonywanych z Klientem 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 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:
  - a. zablokowania komunikacji, która zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci i usług DBS Internet,
  - b. 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:  
<https://dbsinternet.pl/bezpieczenstwo-w-sieci>
10. DBS Internet nie gromadzi danych o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego innych niż adres świadczenia Usług, który jest wskazany w Umowie.
11. DBS Internet nie odpowiada za przerwy w świadczeniu usług internetowych spowodowane:
  - a. działaniem osób trzecich
  - b. przerwami w działaniu sieci innych operatorów
  - c. przerwami w dostarczaniu energii elektrycznej
  - d. działaniem siły wyższej

### §3. Opłaty i rozliczenia

1. Wysokość opłat, zakres usług dodatkowych i sposób naliczania są zamieszczone w Umowie i Cenniku.
2. Opłaty określane są na fakturze wystawionej przez DBS Internet za dany okres rozliczeniowy, chyba że nie zostały wykonane żadne usługi na rzecz Klienta.
3. Faktura jest dostarczana za pośrednictwem poczty na adres Klienta lub, w razie zgody Klienta, w formie elektronicznej na adres e-mail Klienta.
4. W przypadku nieotrzymania faktury za okres rozliczeniowy, Klient 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 Klienta w zaplacie za usługę dostępu do Internetu przekracza 14 dni, DBS Internet ma prawo do poinformowania o tym fakcie Klienta poprzez okresowe przekierowania (nie częściej niż

raz na 5 minut) połączeń HTTP Klienta na stronę internetową informującą o istnieniu opóźnienia w zapłacie.

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

#### §4. Instalacja oraz zasady korzystania ze Sprzętu

1. Klient, posiadając do tego odpowiedni tytuł prawny, wyraża zgodę na instalację i eksploatację Sprzętu pod adresem świadczenia Usług.
2. DBS Internet udostępnia Klientowi Sprzęt na czas świadczenia Usług bezpłatnie, chyba że Umowa stanowi inaczej.
3. DBS Internet dokonuje niezbędnych napraw, wymian, i modernizacji Sprzętu w czasie świadczenia Usług bezpłatnie, chyba że Umowa stanowi inaczej.
4. Klient zobowiązany jest korzystać ze Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
5. Klient zobowiązany jest nie dokonywać samodzielnie napraw, modernizacji lub innych modyfikacji Sprzętu.
6. Klient zobowiązuje się do zabezpieczenia urządzeń dostarczonych przez DBS Internet przed uszkodzeniem i kradzieżą.
7. Klient ponosi odpowiedzialność za utratę, zdekompletowanie, uszkodzenie, lub samodzielne modyfikacje Sprzętu.
8. Klient jest zobowiązany zgłosić niezwłocznie każdą utratę lub uszkodzenie Sprzętu.
9. Za szkody wyrządzone osobom trzecim przez treści umieszczone przez Klienta w obrębie swojego konta odpowiada Klient.
10. Po rozwiązaniu Umowy Klient jest zobowiązany umożliwić DBS Internet demontaż i odbiór Sprzętu, chyba że Umowa stanowi inaczej.

#### §5. Jakość Usług

1. DBS Internet zapewnia minimalny poziom jakości usługi transmisji danych pomiędzy urządzeniami udostępnionymi Klientowi przez DBS Internet a punktem styku sieci DBS Internet z publiczną siecią Internet:
  - a. Minimalna przepustowość łącza to 70% przepustowości maksymalnej, określonej w Umowie i Cenniku.
  - b. Maksymalne opóźnienia transmisji pakietów IP to 50 ms RTT (średnia przy próbie 300 pakietów w ciągu 5 minut).
  - c. Maksymalna stopa strat pakietów to 0,5% (średnia przy próbie 300 pakietów w ciągu 5 minut).
2. Umowa lub Cennik mogą ustanowić inny minimalny poziom jakości usługi transmisji danych.

#### §6. Odpowiedzialność DBS Internet. Odszkodowania

1. Odpowiedzialność DBS Internet z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy określona jest w niniejszym paragrafie oraz we właściwych przepisach prawa, w szczególności Prawie Telekomunikacyjnym oraz Kodeksie cywilnym.
2. 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 Klienta, a w szczególności z nieprzestrzegania przez Klienta Umowy lub działania Klienta niezgodnego z prawem.
3. Za każdy dzień przekroczenia, z winy DBS Internet, terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, Klientowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 miesięcznej opłaty.
4. Za każdy dzień, kiedy Usługi są niedostępne lub nie spełniają minimalnego poziomu jakości określonego w §5 z winy DBS Internet, Klientowi

przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 miesięcznej opłaty. Umowa lub Cennik mogą ustanowić wyższą wartość odszkodowania.

5. DBS Internet nie odpowiada za działanie urządzeń własnych Klienta tj. niedostarczonych przez DBS Internet. Na życzenie klienta, DBS Internet może dokonać diagnostyki lub naprawy urządzeń własnych klienta za dodatkową, indywidualnie uzgodnioną z Klientem opłatą.

#### §7. Reklamacje

1. Klient 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:
  - a. imię i nazwisko lub nazwę firmy
  - b. adres zameldowania lub siedziby Klienta,
  - c. określenie przedmiotu reklamacji i reklamowanego okresu,
  - d. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - e. numer klienta i adres świadczenia Usług,
  - f. 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,
  - g. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Klient żąda ich wypłaty,
  - h. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, gdy Klient żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
  - i. podpis Klienta – 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 Klienta 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. Klient może złożyć reklamację telefonicznie, poprzez e-mail lub poprzez pocztę tradycyjną na adres siedziby DBS Internet.
6. 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 Klienta.
7. DBS Internet, w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza pisemnie lub przez e-mail jej wpływienie, a 30 dni od dnia złożenia reklamacji, udziela w formie pisemnej odpowiedzi zawierającej:
  - a. nazwę jednostki DBS Internet rozpatrującej reklamację,
  - b. powołanie podstawy prawnej,
  - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d. w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,
  - e. w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,

- f. 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,
- g. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego DBS Internet, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
8. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
  - zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

### **§8. Ochrona danych Klienta**

- Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest zgoda Klienta i ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych, a także ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 34).
- DBS Internet jest administratorem danych osobowych udostępnionych przez Klienta.
- Zakres przetwarzania danych osobowych Klienta obejmuje wskazane w Umowie dane niezbędne do świadczenia Usług oraz dane udostępnione na podstawie zgody Klienta.
- DBS Internet przetwarza dane transmisyjne Klienta w zakresie niezbędnym do świadczenia Usług. Zakres ten obejmuje jednostki danych przesyłane przez protokoły sieciowe pomiędzy siecią DBS Internet a urządzeniami Klienta.
- Klient ma prawo do dostępu do jego danych osobowych, aktualizacji ich, a także usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych przetwarzanych na podstawie zgody Klienta.
- Klient ma prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych.

- Klient ma prawo do uzyskania informacji o lokalizacji przetwarzania jego danych osobowych jak i o osobach trzecich (np. księgowy lub poczta), którym te dane zostały udostępnione.
- Odbiorcami danych osobowych Klienta będą osoby upoważnione przez Klienta, osoby upoważnione przez DBS Internet oraz inne uprawnione osoby, organy lub sądy w zakresie określonym w przepisach prawa.
- DBS Internet będzie przekazywał dane osobowe Klienta do państwa trzeciego tylko pod warunkiem zapewnienia takiego samego poziomu ochrony jak dla danych przechowywanych w kraju.
- DBS Internet samodzielnie lub poprzez upoważnione podmioty przetwarza dane osobowe i transmisyjne Klienta w celu świadczenia Usług, naliczania opłat, w celach wynikających z przepisów prawa, w celu nadzoru nad siecią i urządzeniami klienckimi oraz, w razie zgody Klienta, w celu promocji usług i produktów DBS Internet.
- DBS Internet przetwarza dane Klienta w okresie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w przepisach prawa.
- DBS Internet zapewnia zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie i na zasadach określonych w przepisach prawa.

### **§9. Zmiana Umowy lub Regulaminu**

- DBS Internet poinformuje Klienta przez e-mail lub pisemnie o każdej proponowanej zmianie Umowy (w szczególności dotyczy to zmian Regulaminu i Cennika), z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Wtedy DBS Internet poinformuje Klienta także o prawie wypowiedzenia Umowy, jeśli Klient nie akceptuje proponowanych zmian.

### **§10. Postanowienia końcowe**

- W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz przepisy ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 34)
- Regulamin obowiązuje od dnia 26. marca 2024 r.