

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Klientów DBS Internet

§1. Definicje

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - a. **Klient** – osoba fizyczna lub prawna, a także jednostka nieposiadająca osobowości prawnej, która podpisała Umowę na korzystanie z Usług świadczonych przez DBS Internet,
 - b. **Konsument** – Klient będący osobą fizyczną dokonujący z Dostawcą usług czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
 - c. **DBS Internet (Dostawca usług)** – Sebastian Dabiński prowadzący działalność gospodarczą pod firmą DBS Internet Sebastian Dabiński, pod adresem w Busku-Zdroju (28-100), os. Kazimierza Pułaskiego 10/5, NIP: 6551985377, REGON: 524067079,
 - d. **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług, umożliwiające Klientowi rozpoczęcie korzystania z Usług lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach,
 - e. **Cennik** – wykaz usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania, stanowiący wraz z Regulaminem Informację Przedumowną,
 - f. **Regulamin** – „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Klientów DBS Internet”, stanowiący wraz z Cennikiem Informację Przedumowną,
 - g. **Informacje Przedumowne** - dokument zawierający informacje na temat Usług, na który składa się Regulamin oraz Cennik,
 - h. **Zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy** – podsumowanie głównych warunków Informacji Przedumownych, bezpłatnie doręczane Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, na Trwałym nośniku przed zawarciem Umowy,
 - i. **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Klientem a DBS Internet,
 - j. **Usługi** – usługi telekomunikacyjne świadczone przez DBS Internet na rzecz Klienta, w szczególności Usługa dostępu do Internetu, polegająca na zapewnieniu stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do sieci Internet,
 - k. **Usługa Dodatkowa** – usługa świadczona obok Usługi dostępu do Internetu, która nie stanowi głównego elementu Usługi i ma ona charakter wyłącznie uzupełniający,
 - l. **Sprzęt** – sprzęt (elementy aktywne i pasywne) udostępniony Klientowi przez DBS Internet w celu świadczenia Usług i zainstalowany pod adresem świadczenia Usług,
 - m. **PKE** - Ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1221),
 - n. **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Klientowi lub Dostawcy usług przechowywanie informacji kierowanych osobiście do nich, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci. Za Trwały nośnik uważa się między innymi plik PDF przesłany w drodze mailowej lub za pośrednictwem E-BOK, nagranie rozmowy telefonicznej lub jej transkrypcja,
 - o. **Rachunek** - dokument, w tym faktura, faktura ustrukturyzowana bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Klient uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Klientowi za pośrednictwem E-BOK lub podanego przez Klienta adresu poczty elektronicznej oraz faktura ustrukturyzowana udostępniana przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur. Przez fakturę ustrukturyzowaną należy rozumieć fakturę wystawioną i przesłaną Klientowi przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur.
3. Umowa może zostać zawarta z DBS Internet (a) w BOK, (b) poza lokalem DBS Internet; (c) na odległość, to jest bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, jeżeli Dostawca usług zaferuje możliwość zawierania umów w taki sposób.
4. W przypadku naruszenia przez Klienta postanowień § 2 ust. 5 Regulaminu, DBS Internet, po uprzednim wezwaniu Klienta do zaniechania naruszeń w odpowiednim terminie, ma prawo zawiesić świadczenie Usług objętych Umową. Ponowne uruchomienie Usług może nastąpić wyłącznie po zaprzestaniu naruszeń i/lub po usunięciu przez Klienta ich skutków, wedle zakresu koniecznych działań określonego w wezwaniu, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
5. Klient zobowiązany jest:
 - a. nie umożliwiać korzystania z Usług osobom trzecim poza adresem świadczenia Usług wskazanym w Umowie (nie udostępniać Usług poza lokal),
 - b. po zaobserwowaniu przerwy w świadczeniu Usług lub obniżonego poziomu jakości, natychmiast powiadomić DBS Internet,
 - c. umożliwić przedstawicielom DBS Internet wymianę lub naprawę sprzętu bądź zakończenia sieci, jak również usunięcie usterki albo awarii,
 - d. nie podejmować jakichkolwiek działań mogących uszkodzić infrastrukturę sieciową DBS Internet lub zaburzyć działanie urządzeń lub łączy DBS Internet,
 - e. przez cały okres trwania Umowy zapewnić tytuł prawny do lokalu, który jest miejscem wykonania instalacji i świadczenia usług przez DBS Internet,
 - f. nie rozpowszechniać materiałów/informacji niezgodnych z prawem, powszechnie uznanych za uciążliwe (tzw. SPAM), wirusów komputerowych,
 - g. nie podejmować działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci/danych
 - h. używać Sprzętu lub korzystać z Usług zgodnie z Umową lub jej załącznikami, w szczególności nie narażać na zniszczenie Sprzętu lub nie udostępniać go osobom trzecim lub nie dokonywać samowolnej przeróbki Sprzętu lub zakończenia sieci
 - i. korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zwłaszcza ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
6. DBS Internet nabywa uprawnienie do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy pomimo skierowania wezwania, o którym mowa w ust. 4, Klient nie zaniechał naruszeń albo termin na zaniechanie naruszeń bezskutecznie upłynął.
7. Każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę, z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, przy czym DBS Internet może wypowiedzieć Umowę wyłącznie z ważnych przyczyn.
8. Oświadczenie o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy może być złożone na piśmie lub przesłane pocztą elektroniczną na adres poczty elektronicznej drugiej Strony.
9. 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 łączy. Stosowane procedury nie pogarszają jakości świadczonych przez DBS Internet usług.
10. 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.
11. 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,

§2. Zakres i warunki świadczenia Usług

1. DBS Internet zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie, Zwięzłym Podsumowaniu Warunków Umowy i Cenniku, a Klient zobowiązuje się do ich przestrzegania, w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku.
2. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.

- 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.
12. 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.
13. 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.
14. 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>
15. DBS Internet nie gromadzi danych o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego innych niż adres świadczenia Usług, który jest wskazany w Umowie.
16. DBS Internet nie odpowiada za przerwy w świadczeniu usług internetowych spowodowane:
- a. działaniem podmiotów trzecich, chyba że DBS Internet ponosi winę w wyborze bądź szkoda powstała wskutek działań/zaniechań podwładnego DBS Internet,
 - b. działaniem siły wyższej.

§3. Procedura windykacyjna

1. W przypadku, gdy Klient opóźnia z zapłatą za świadczoną Usługę, Dostawca usług może wezwać Klienta do zapłaty zaległości w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia, a po bezskutecznym upływie tego terminu, Dostawca usług może ograniczyć Klientowi świadczenie usług.
2. W przypadku ograniczenia świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Dostawca usług obniży prędkość dostępu do Internetu do minimalnych prędkości oferowanych przez Dostawcę usług.
3. Jeżeli w terminie 7 dni od ograniczenia świadczenia usług, Klient nie uiszczy opłaty za świadczenie Usługi, Dostawca usług powiadomi Klienta o zamiarze zawieszenia Usługi, a po bezskutecznym upływie 3 dni od doręczenia Klientowi takiego zawiadomienia, Dostawca usług zawiesi świadczenie nieopłaconej Usługi.
4. Zawieszenie świadczenia Usługi dostępu do Internetu będzie polegać na całkowitym uniemożliwieniu korzystania z tych Usług.
5. Jeżeli Klient uiszczy zaległe należności za świadczoną Usługę po ograniczeniu bądź zawieszeniu świadczenia Usługi, Dostawca usług wznowi świadczenie Usług, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi. Dostawca usług stosuje opłatę za wznowienie świadczenia zawieszonych Usług, w wysokości określonej w Cenniku.
6. Jeżeli Klient nie uiszczy należności za świadczoną Usługę w terminie 7 dni od zawieszenia Usługi, Dostawca usług powiadomi Klienta o zamiarze wypowiedzenia Umowy, a po bezskutecznym upływie 7 dni na zapłatę należności, Dostawca usług wypowiedzie Umowę z winy Klienta.
7. Dostawca usług bezpłatnie doręcza Klientowi powiadomienia, o których mowa w ust. 1, 3 i 6 powyżej, na Trwałym nośniku, na wskazany przez Klienta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej.
8. Jeżeli Klient uporczywie opóźnia się z uiszczaniem opłat za świadczone Usługi, Dostawca usług powiadomi Klienta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usług, z zakreśleniem 14 -dniowego terminu na zapłatę zaległych należności. Po bezskutecznym upływie tego terminu, Dostawca usług zawiesi świadczenie na rzecz Klienta Usługi, w stosunku do której Klient pozostaje w zadłużeniu.

§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. Dostawca usług informuje, iż w przypadku zakupu Sprzętu, Dostawca usług ma obowiązek dostarczyć Sprzęt bez wad. Dostawca usług jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli sprzedany Sprzęt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmią). Dostawca usług odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Sprzętu.
4. W przypadku gdy na zakupiony Sprzęt producent udziela gwarancji, treść gwarancji oraz sposób jej realizacji są ustalane w oświadczeniu gwarancyjnym producenta. Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe Sprzętu dostępnego w ofercie Dostawcy usług oraz informacje o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są w BOK. Informacji o kosztach usług serwisowych Sprzętu udzielają podmioty, o których mowa w zdaniu poprzednim.
5. DBS Internet dokonuje niezbędnych napraw, wymian, i modernizacji Sprzętu w czasie świadczenia Usług bezpłatnie, chyba że Umowa stanowi inaczej.
6. Klient zobowiązany jest korzystać ze Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
7. Klient zobowiązany jest nie dokonywać samodzielnie napraw, modernizacji lub innych modyfikacji Sprzętu.
8. Klient zobowiązuje się do zabezpieczenia urządzeń dostarczonych przez DBS Internet przed uszkodzeniem i kradzieżą.
9. Klient ponosi odpowiedzialność za utratę, zdekompilowanie, uszkodzenie, lub samodzielne modyfikacje Sprzętu.
10. Klient jest zobowiązany zgłosić niezwłocznie każdą utratę lub uszkodzenie Sprzętu.
11. Za szkody wyrządzone osobom trzecim przez treści umieszczone przez Klienta w obrębie swojego konta odpowiada Klient.
12. Z chwilą wygaśnięcia, wypowiedzenia, rozwiązania bądź odstąpienia od Umowy przez którąkolwiek ze Stron, Klient jest zobowiązany umożliwić DBS Internet demontaż i odbiór Sprzętu w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia/wypowiedzenia/rozwiązania/odstąpienia od Umowy, chyba że Umowa stanowi inaczej. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt DBS Internet.

§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. maksymalne opóźnienia transmisji pakietów IP to 50 ms RTT (średnia przy próbie 300 pakietów w ciągu 5 minut).
 - b. maksymalna stopa strat pakietów to 0,5% (średnia przy próbie 300 pakietów w ciągu 5 minut).
2. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi dostępu do Internetu dla danych pobieranych i wysyłanych zgodnie z tabelą poniżej. Tabela określa:
 - a. prędkość minimalna – najniższa prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu,
 - b. prędkość zwykle dostępna – prędkość zwykle dostępna w okresie doby albo w okresie godzin szczytu w korzystaniu z Usługi dostępu do Internetu,
 - c. prędkość maksymalna – najwyższa prędkość, jakiej może oczekiwać przez co najmniej pewien czas Klient w przypadku Usługi dostępu do Internetu,
 - d. prędkość deklarowana – prędkość inna niż minimalna, zwykle dostępna i maksymalna, o ile jest stosowana w odniesieniu do Usługi dostępu do Internetu.

**TABELA PRĘDKOŚCI DLA USŁUGI
DOSTĘPU DO INTERNETU RADIOWEGO**

Rodzaje prędkości	Pobieranie danych	Wysyłanie danych
Prędkość minimalna	30 Mb/s	3 Mb/s
Prędkość zwykle dostępna	35 Mb/s	3,5 Mb/s
Prędkość maksymalna	40 Mb/s	4 Mb/s
Prędkość deklarowana	40 Mb/s	4 Mb/s

**TABELA PRĘDKOŚCI DLA USŁUGI
DOSTĘPU DO INTERNETU RADIOWEGO**

Rodzaje prędkości	Pobieranie danych	Wysyłanie danych
Prędkość minimalna	50 Mb/s	5 Mb/s
Prędkość zwykle dostępna	65 Mb/s	6,5 Mb/s
Prędkość maksymalna	70 Mb/s	7 Mb/s
Prędkość deklarowana	70 Mb/s	7 Mb/s

**TABELA PRĘDKOŚCI DLA USŁUGI
DOSTĘPU DO INTERNETU RADIOWEGO**

Rodzaje prędkości	Pobieranie danych	Wysyłanie danych
Prędkość minimalna	70 Mb/s	7 Mb/s
Prędkość zwykle dostępna	90 Mb/s	9 Mb/s
Prędkość maksymalna	100 Mb/s	10 Mb/s
Prędkość deklarowana	100 Mb/s	10 Mb/s

**TABELA PRĘDKOŚCI DLA USŁUGI
DOSTĘPU DO INTERNETU RADIOWEGO**

Rodzaje prędkości	Pobieranie danych	Wysyłanie danych
Prędkość minimalna	110 Mb/s	11 Mb/s
Prędkość zwykle dostępna	140 Mb/s	14 Mb/s
Prędkość maksymalna	150 Mb/s	15 Mb/s
Prędkość deklarowana	150 Mb/s	15 Mb/s

**TABELA PRĘDKOŚCI DLA USŁUGI
DOSTĘPU DO INTERNETU ŚWIATŁOWODOWEGO**

Rodzaje prędkości	Pobieranie danych	Wysyłanie danych
Prędkość minimalna	210 Mb/s	21 Mb/s
Prędkość zwykle dostępna	270 Mb/s	27 Mb/s
Prędkość maksymalna	300 Mb/s	30 Mb/s
Prędkość deklarowana	300 Mb/s	30 Mb/s

**TABELA PRĘDKOŚCI DLA USŁUGI
DOSTĘPU DO INTERNETU ŚWIATŁOWODOWEGO**

Rodzaje prędkości	Pobieranie danych	Wysyłanie danych
Prędkość minimalna	420 Mb/s	42 Mb/s
Prędkość zwykle dostępna	500 Mb/s	50 Mb/s
Prędkość maksymalna	600 Mb/s	60 Mb/s
Prędkość deklarowana	600 Mb/s	60 Mb/s

**TABELA PRĘDKOŚCI DLA USŁUGI
DOSTĘPU DO INTERNETU ŚWIATŁOWODOWEGO**

Rodzaje prędkości	Pobieranie danych	Wysyłanie danych
Prędkość minimalna	630 Mb/s	63 Mb/s
Prędkość zwykle dostępna	800 Mb/s	80 Mb/s
Prędkość maksymalna	900 Mb/s	90 Mb/s
Prędkość deklarowana	900 Mb/s	90 Mb/s

- Prędkości wskazane w tabeli powyżej mogą nie być miarodajne w sytuacjach niezależnych od Dostawcy usług, takich jak rodzaj wykorzystywanego Sprzętu, wykorzystywana technologia sieciowa, siła i jakość sygnału radiowego, odległość od stacji bazowej, czynniki wpływające na propagację fal radiowych, działanie aplikacji w tle, zapór sieciowych, niskie parametry techniczne karty sieciowej, obciążenie procesora urządzenia końcowego, odległości od routera, korzystanie z sieci przez kilka osób jednocześnie, brak zasilania baterijnego w urządzeniu końcowym, wiele otwartych kart przeglądark internetowych, obecność aktywnych łączy VPN.
- Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej **speedtest.pl**.

§6. Odpowiedzialność DBS Internet. Odszkodowania

- 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 nieprzebrania przez Klienta Umowy lub działania Klienta niezgodnego z prawem.
- Za każdy dzień przekroczenia, z winy DBS Internet, terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, Klientowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 miesięcznej opłaty.
- 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.
- Rozpatrzenie wniosku o wypłatę odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Klienta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym w § 8 Regulaminu.
- 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. Zmiana dostawcy usług

- Klient ma prawo do nieodpłatnej zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu i zachowania ciągłości świadczonej Usługi dostępu do Internetu, z zastrzeżeniem, że zmiana nie może trwać dłużej niż 1 dzień roboczy od dnia uzgodnionego z nowym dostawcą.
- W przypadku skorzystania przez Klienta z uprawnienia, o którym w ust. 1 powyżej, Klient określa tryb zmiany dostawcy:
 - z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w Regulaminie;
 - bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
 - na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych, wynikającego z Umowy i/lub Cennika.
- W przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Regulaminie, Klient będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty na rzecz Dostawcy usług, w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden Okres Rozliczeniowy.
- W przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu z zachowaniem okresów wypowiedzenia, Klient będzie zobowiązany do zapłaty opłat abonamentowych należnych do czasu rozwiązania Umowy.
- Wypowiedzenie Umowy w zakresie Usługi dostępu do Internetu w związku ze skorzystaniem przez Klienta z uprawnienia, o którym mowa wyżej, jest skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę.
- Za czynności związane z realizacją uprawnień, o których mowa w ust. 1 powyżej, Dostawca usług nie pobierze od Klienta innych dodatkowych opłat.
- Dostawca usług, będzie zobowiązany świadczyć Usługę dostępu do Internetu na dotychczasowych warunkach aż do terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu uzgodnionego przez Klienta z nowym dostawcą. W przypadku gdy

świadczenie Usługi dostępu do Internetu nie nastąpi w terminach wskazanych w ust. 1 powyżej, dotychczasowy dostawca, kontynuuje świadczenie Usług dostępu do Internetu.

8. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę, nie nastąpi w ciągu 30 dni od ustalonego umownie terminu z nowym dostawcą, wypowiedzenie umowy dotychczasowemu dostawcy usługi będzie bezskuteczne, z uwagi na brak przeciwnego oświadczenia Klienta, a umowę z nowym dostawcą będzie uważać się za niezawartą.
9. W przypadku, gdy w procesie zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu, Dostawca usługi jest dostawcą, do którego Usługa dostępu do Internetu miała zostać przeniesiona i nie doszło do rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu w ustalonym terminie, Klientowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/4 sumy opłat abonamentowych (miesięcznych) za Usługi dostępu do Internetu, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami usługi. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu do dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu lub upływu 30 dni od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu.

§8. Reklamacje

1. Klient może składać reklamację 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 zamieszkania 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 wpłynięcie, 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 postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
 - 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:
 - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
 9. DBS Internet potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, chyba że:
 - a. Klient zażąda formy elektronicznej,
 - b. Klient dołoży reklamację w formie elektronicznej – wówczas Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej. Jeżeli Klient nie wskaże adresu poczty elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana.

§9. Ochrona danych Klienta

1. Administratorem danych osobowych, zbieranych w związku z zawarciem Umowy jest DBS Internet (dalej jako „Administrator”). Dane kontaktowe Administratora, pod którymi można kontaktować się w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych i ochroną tych danych: Dabiński Sebastian; email: sebastian@dbsinternet.pl; tel. 666 085 654
2. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej jako „**RODO**”) oraz pozostałych przepisów obowiązującego prawa w celu:
 - a. prawidłowego wykonania Umowy pomiędzy Administratorem, a Klientem przez czas trwania tej Umowy oraz okres przedawnienia roszczeń z Umowy wynikających. Po wykonaniu Umowy, dane osobowe Klienta będą przetwarzane w zakresie w jakim są niezbędne w celu realizacji uprawnień windykacyjnych oraz obowiązków nałożonych na Administratora przepisami powszechnie obowiązującego prawa;
 - b. marketingu Usług w zakresie w jakim stanowi to prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora, przy czym używanie dla celów marketingu bezpośredniego telekomunikacyjnych urządzeń końcowych jak komputer, laptop, tablet oraz telefon komórkowy oraz stosowanie automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Klienta;
 - c. spełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym w zakresie przechowywania lub zatrzymywania danych osobowych w celach przewidzianych w ustawie o rachunkowości, w PKE, ustawie o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej czy w ustawach podatkowych (łącznie tzw. „**retencja danych**”).Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest dobrowolne jednak ich niepodanie uniemożliwia zawarcie i prawidłowe wykonanie Umowy.
3. Odbiorcą danych osobowych będą podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora z zakresu rachunkowości i księgowości, usługi informatyczne, świadczące usługi z zakresu promocji i marketingu, pracownicy Administratora w granicach upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w określonym celu i w ramach konkretnej czynności przetwarzania.
4. Dane osobowe będą przechowywane przez cały okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu w

zakresie w jakim jest to niezbędne dla wykonania ciężących na Administratorze danych obowiązków retencji danych. Dane osobowe przetwarzane w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów i Usług będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu – za zgodą Klienta przez okres do dwóch lat.

5. Klientowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania i sprostowania oraz – w zakresie wynikającym z przepisów - do usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawie do ich przenoszenia. Klientowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego dla przetwarzania. Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie udzielonej zgody, Klientowi przysługuje prawo do cofnięcia udzielonej zgody w każdym czasie, w dowolny sposób. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Do przetwarzania danych osobowych w zakresie, w jakim jest to niezbędne dla identyfikacji, zapobiegania oraz zwalczania nadużyć w komunikacji elektronicznej, nie stosuje się uprawnienia dostępu do danych osobowych, przysługującego osobie, której dane dotyczą.
6. Klientowi przysługuje także prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, w tym przetwarzanych w celach marketingu bezpośredniego.
7. Administrator przetwarza dane transmisyjne w celu przekazywania Komunikatów w Sieci, zarządzania ruchem w Sieci, obsługi Klienta, wystawienia Rachunku za Usługi lub świadczenia usługi o wartości wzbogaconej, które mogą obejmować dane lokalizacyjne urządzeń końcowych Klienta. Za dane transmisyjne uważa się adres IP, informacje o zrealizowanych połączeniach w tym próbach połączeń, dane lokalizacyjne umożliwiające zidentyfikowanie położenia geograficznego Sprzętu i inne dane, które służą do przesyłania Komunikatów w Sieci. Dane transmisyjne w celach wskazanych powyżej są przetwarzane przez okres świadczenia Usługi, nie dłużej niż do przedawnienia roszczeń Administratora oraz Klienta, wynikających z Umowy.
8. Administrator może przetwarzać dane transmisyjne, za zgodą Klienta, w celu marketingu Usług. Za dane transmisyjne przetwarzane w celu marketingu Usług uważa się adres IP, informacje o zrealizowanych połączeniach w tym próbach połączeń, dane lokalizacyjne umożliwiające zidentyfikowanie położenia geograficznego Sprzętu, dane zapisane w Sprzęcie i inne dane, które służą do przesyłania Komunikatów w Sieci. Administrator przetwarzając powyższe dane transmisyjne w celu marketingu Usług, może kierować do Klienta, na podstawie zebranych danych transmisyjnych, oferty na Usługi, w oparciu o dane dotyczące ilości transmitowanych w Sieci danych przez Klienta, wytwarzanego ruchu w Sieci. Dane transmisyjne w celu marketingu Usług są świadczone wyłącznie przez okres obowiązywania Umowy.
9. Administrator może upoważnić do przetwarzania danych transmisyjnych, bez względu na cel ich przetwarzania, innych dostawców usług komunikacji elektronicznej, zajmujących się naliczaniem opłat, zarządzaniem ruchem w Sieci, obsługą Klientów, systemami wykrywania nadużyć finansowych, marketingiem usług komunikacji elektronicznej lub świadczeniem usług o wartości wzbogaconej. Podmioty te mogą przetwarzać dane transmisyjne wyłącznie do celów niezbędnych przy wykonywaniu tych działań na rzecz i zlecenie Administratora.
10. Administrator nie przetwarza danych o lokalizacji dla celów innych niż określone powyżej.
10. Administrator zapewnia zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie i na zasadach określonych w przepisach prawa.

§10. Postanowienia końcowe

1. Dostawca usług zapewnia udogodnienia dla Klientów z niepełnosprawnościami, polegający w szczególności na a) zapewnieniu w wybranym BOK, obsługi Klientów z niepełnosprawnością narządu ruchu, b) zapewnieniu w wybranym BOK, stanowiska obsługi wyposażonego w urządzenia umożliwiające komunikację z (i) osobą niewidomą albo słabowidzącą albo (ii) osobą niesłyszącą albo niemówiącą, c) zapewnieniu dostępu do lokalu, w którym znajduje się BOK Dostawcy usług, d) zapewnieniu z poziomu strony internetowej, obsługi Klientów z niepełnosprawnościami, z pomocą tłumacza

polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, od poniedziałku do piątku, z zastrzeżeniem wcześniejszego umówienia wizyty z tłumaczem polskiego języka migowego. Wszelkie informacje dotyczące udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami (wraz z listą lokali dostosowanych do obsługi Klientów z niepełnosprawnościami) znajdują się na stronie internetowej Dostawcy usług (w pasku górnym po prawej stronie z oznaczeniem loga dostępności) oraz w BOK Dostawcy usług (na drzwiach wejściowych w BOK oraz przy stanowiskach BOK).

2. Na żądanie Klienta z niepełnosprawnościami, Dostawca usług ma obowiązek doręczyć Informacje Przedumowne, Zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy oraz Umowę, a także informacje o wszystkich oferowanych udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami, świadczonych Usługach wraz z informacją o zapewnieniu ich dostępności dla tych osób, w terminie 10 dni od dnia zgłoszenia takiego żądania i doręczyć na adres korespondencyjny lub mailowy wskazany w Umowie, w formie dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.
3. Na żądanie Klienta z niepełnosprawnościami, Dostawca usług ma obowiązek doręczyć, na adres korespondencyjny lub mailowy wskazany w Umowie, informacje o danych zawartych na fakturze wraz z wykazem Usług oraz wykaz zrealizowanych Usług, w formie dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.
4. W razie uzasadnionych wątpliwości co do uprawnień przysługujących Klientom z niepełnosprawnościami, Dostawca usług może zażądać od Klienta zgłaszającego uprawnienia Klienta z niepełnosprawnością, okazania dokumentu potwierdzającego okresową lub trwałą niepełnosprawność.
5. Dostawca usług co najmniej raz w roku informuje Klienta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.
6. Dostawca usług zapewnia Klientowi możliwość kontaktu telefonicznego z konsultantem Dostawcy usług, w tym w celu uzyskania informacji o alternatywnych pakietach taryfowych, pod numerem: 41 373 44 44.
7. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 04.03.2025 i obowiązuje do umów zawartych od 04.03.2025.