

REGULAMIN OGÓLNY ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

(obowiązuje od 10.11.2024 r.)

1. DANE KONTAKTOWE

- a/ Dokument ten reguluje zasady świadczenia Usług przez **Dostawcę**: DT-net Adam Tarkowski Aneta Wyrwas S.C., z siedzibą w Poznaniu (60-618), ul. Wojska Polskiego 17, wpisaną do rejestru przedsiębiorców przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerami 12851 i 12852, posiadającą NIP 781-179-02-06 oraz REGON 300399843, w skrócie „DT-net”.
- b/ Dane kontaktowe dla Klientów są wskazane na naszej Stronie internetowej dtnet.com.pl. Kolejno do dyspozycji Klientów jest nasze biuro czynne od pon-pt w godz. 8-18, adres korespondencyjny, numer telefonu 61/624-35-24 oraz adres e-mail bok@dtnet.com.pl.

2. DOKUMENTY OKREŚLAJĄCE WARUNKI UMOWY

- a/ Niniejszy dokument opisuje ogólne zasady współpracy w ramach Umowy abonenckiej, właściwe dla wszystkich Usług jakie świadczymy - dalej występuje jako **Regulamin ogólny**.
- b/ Warunki współpracy określają dokumenty, które otrzymuje Klient mailowo na wskazany przez siebie adres e-mail przed zawarciem umowy. Są to:
- **Umowa** – Umowa abonencka;
 - **Podsumowanie warunków Umowy** – wymagane prawem i stworzone zgodnie z jego wymogami (także co do formy) zwięzłe podsumowanie podstawowych warunków Umowy;
 - **Regulamin promocji** – dokument, w którym opisane są warunki promocji;
 - **Regulamin ogólny** – niniejszy dokument;
 - **Cennik** – dokument opisujący standardowe stawki opłat za Usługi, świadczone w lokalizacjach, w których nasze usługi są dostępne (aktualne zestawienie lokalizacji można znaleźć na naszej Stronie internetowej);
 - **Polityki, oświadczenia i informacje** – to wszelkie dodatkowe dokumenty, a także polityki, wymagane prawem informacje - np. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta (jest to dokument potocznie nazywany dokumentem „RODO”), czy pouczenia (np. Pouczenie o prawie odstąpienia).
- c/ Wszystkie ww. dokumenty są dalej zwane „**Dokumentacją umowną**”, określają warunki Umowy i są przedstawiane Klientowi przed zawarciem umowy, składając się na tzw. informacje przedumowne. Zaakceptowane Podsumowanie warunków umowy oraz pozostałe informacje przedumowne stanowią integralną część Umowy, a zmiana ich postanowień może nastąpić wyłącznie na zasadach określonych w Umowie.
- d/ Dokumenty znajdujące zastosowanie do Umowy DT-net doręczą Klientowi na trwałym nośniku przed zawarciem Umowy. Z wzorami dokumentów, w tym aktualnym Cennikiem, określającym obowiązujące ceny i koszty usług serwisowych, Klient może zapoznać się także na Stronie internetowej.
- e/ W razie jakichkolwiek wątpliwości wszelkie postanowienia zawarte w Dokumentacji umownej należy wyklądać z uwzględnieniem przepisów powszechnie obowiązującego prawa w Polsce. Postanowienia Regulaminu promocji mają pierwszeństwo przed postanowieniami innych Regulaminów; a w przypadku jakiegokolwiek niezgodności z przepisem powszechnie obowiązującego prawa, postanowienia te zgodnie z interesem Konsumenta i wymogami prawa, w wadliwej części lub całości nie znajdują zastosowania.

3. DEFINICJE

- a/ **Abonament** – to stała comiesięczna opłata za Usługę;
- b/ **Abonent/Klient** – podmiot, który jest stroną zawartą z nami Umowy,
- c/ **Awaria** – to nieprawidłowość w działaniu Sieci lub Sprzętu, wskutek której Usługa nie działa wcale albo działa wadliwie;
- d/ **BOA** – to w skrócie Biuro Obsługi Klienta, czyli dział naszej firmy zajmujący się obsługą Klienta, który znajduje się w naszej siedzibie;
- e/ **Gniazdo abonenckie** – to miejsce (punkt fizyczny) w Lokalu, w którym możesz podłączyć Telekomunikacyjne urządzenie końcowe lub Sprzęt do Sieci, w praktyce zakończone RJ45, w celu korzystania z Usług;
- f/ **Download max** określa prędkość maksymalną odbierania jaką może osiągnąć Abonent korzystający z wybranego pakietu.
- g/ **Upload max** określa prędkość maksymalną wysyłania jaką może osiągnąć Abonent korzystający z wybranego pakietu.
- h/ **Sposób pomiaru prędkości** - pomiar za pomocą prospeedtest.pl wykonany po kablu (komputer Abonenta wpięty bezpośrednio do routera lub do anteny odbiorczej – w przypadku internetu radiowego), zakończony uzyskaniem certyfikowanego pomiaru – raport uzyskany z certyfikacją w pdf.
- i/ **Czas trwania umowy/okres zobowiązania** – czas na jaki została zawarta umowa. Może wynosić 24, 12 i 9 miesięcy lub czas nieokreślony.
- j/ **Protokół odbioru technicznego** – dokument potwierdzający instalację usługi oraz przyjęcie zestawu instalacyjnego (jeśli występuje) podpisany przez DT-net i Klienta. W przypadku Klientów podpisujących kolejną umowę bez wymiany zestawu instalacyjnego ważność zachowuje Protokół odb. technicznego będący załącznikiem do poprzednich umów.
- k/ **Zestaw instalacyjny/Urządzenia Dostawcy/Sprzęt** – komplet urządzeń służących do korzystania z usług szczegółowo opisany w Protokole Odbioru Technicznego (jeśli występuje) lub w treści Umowy. To udostępniane Abonentowi przez DT-net na czas trwania Umowy urządzenia, których przeznaczeniem jest odbiór Usług. Urządzenia Dostawcy są wyłączną własnością DT-net. Sprzętem nie są jednak Telekomunikacyjne urządzenia końcowe np. telefony, telewizory, tablety, komputery. Sprzętem będą natomiast np.: dekodery, routery, anteny odbiorcze, zasilacze z kablami.
- l/ **Wywiad techniczny** – Badanie infrastruktury technicznej dostawcy w celu sprawdzenia możliwości świadczenia usług Klientowi.
- m/ **Lokal** - to przyłączone do Sieci miejsce o konkretnym adresie, pod którym Abonent odbiera Usługi stacjonarne (może nim być mieszkanie, dom, działka) - adres Lokalu zawsze jest wskazany w Umowie.
- n/ **Kodeks cywilny** – to ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny;
- o/ **Konsument** – to Osoba fizyczna, która zawiera Umowę (ale też wnioskuje o jej zawarcie, np. składając zamówienie) lub korzysta z Usług dla celów, które nie są bezpośrednio związane z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- p/ **Osoba fizyczna** – to po prostu człowiek (czyli np. nie jest to spółka, ale także osoba prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do CEIDG);
- q/ **PKE** – to ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej;
- r/ **Przedsiębiorca Jednoosobowy** – zgodnie z art. 385 Kodeksu cywilnego, będzie to Osoba fizyczna zawierająca Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG). W praktyce, na ogół Przedsiębiorcą Jednoosobowym może być Abonent prowadzący

działalność na podstawie wpisu do CEIDG (choć oczywiście nie jest to bezwzględna reguła – pierwszeństwo ma bowiem opisana wcześniej definicja ustawowa);

- s/ **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. 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);
- t/ **Strona Internetowa** – to nasza strona internetowa, którą prowadzimy pod adresem: dtnet.com.pl;
- u/ **Sieć** – jest to sieć telekomunikacyjna, poprzez którą dostarczamy Usługę naszym Abonentom;
- v/ **Siła wyższa** – to takie wydarzenie zewnętrzne, które jest niezależne od Abonenta ani nas jako dostawcy usług. Nie sposób go przewidzieć ani mu zapobiec np. wojna, katastrofa naturalna, strajk, przerwanie światłowodów przez zwierzęta czy wypadki komunikacyjne, brak zasilania prądu etc.;
- w/ **Telekomunikacyjne urządzenie końcowe** – urządzenie osobiste, służące do korzystania z Usług np. telefon, tablet lub komputer;
- x/ **Trwały nośnik** – zgodnie z art. 2 pkt 4 Ustawy o prawach konsumenta Trwałym nośnikiem jest materiał lub narzędzie umożliwiające komuś przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, 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 niezmienionej postaci. Może to być w szczególności wiadomość e-mail lub SMS.
- y/ **Umowa zawarta na odległość** - zgodnie z art. 2 pkt 1 Ustawy o prawach konsumenta, jest to Umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy łącznie. W praktyce zawieramy umowy poprzez sygnowanie ich profilem zaufanym lub podpisem kwalifikowanym, przesyłając podpisaną umowę na nasz mail bok@dtnet.com.pl – nasza daleko idąca ostrożność wynika z bezpieczeństwa;
- z/ **Umowa zawarta poza lokalem** – zgodnie z art. 2 pkt 2 Ustawy o prawach konsumenta i w ramach naszej współpracy, będzie to Umowa zawarta z Konsumentem przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (czyli np. w lokalu Konsumenta, w którym jest montowana usługa).
- aa/ **Zawieszenie usług** – czasowe wyłączenie usług na prośbę Klienta;
- bb/ **Usługa komunikacji elektronicznej** – to Usługa/i w rozumieniu art. 2 pkt 76 PKE czyli usługę świadczoną za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej np. dostęp do Internetu, usługa telewizji;
- cc/ **Usługa dodatkowa** – to świadczona przez DT-net Usługa powiązana z Usługą komunikacji elektronicznej. Taka, która wspiera lub uzupełnia Usługę komunikacji elektronicznej.
- dd/ **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
- ee/ **Ustawa o zwalczaniu nadużyć** - ustawa z dnia 28 lipca 2023r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.

4. FORMA ZAWARCIA, WYPOWIEDZENIA UMOWY I WERYFIKACJA TOŻSAMOŚCI

- a/ Klient może zawrzeć z nami/wypowiedzieć Umowę w BOA w formie elektronicznej (z możliwością odbioru swojego egzemplarza Umowy/Wypowiedzenia w wersji papierowej lub elektronicznie). Dla obecnych Abonentów możliwe jest zawarcie Umowy/Wypowiedzenie umowy także w formie elektronicznej przy wykorzystaniu kwalifikowanego podpisu elektronicznego lub podpisu profilem zaufanym.

@

- b/ Konsument ma prawo wyboru formy zawarcia Umowy/Wypowiedzenia Umowy - wyłącznie spośród form, jakie aktualnie oferujemy.
- c/ Standardowo, wszystkie oświadczenia w sprawie Umowy należy składać w formie (wedle własnego wyboru):
 - **pisemnej** (z własnoręcznym podpisem w oryginale w BOA lub w obecności naszego pracownika lub listownie);
 - **elektronicznej**, czyli dokument podpisany elektronicznie i wysłany mailowo na bok@dtnet.com.pl, koniecznie z wykorzystaniem bezpiecznego podpisu elektronicznego: profilu zaufanego lub podpisu kwalifikowanego - sam e-mail bez takiego podpisu nie jest formą elektroniczną.Dokumentacja umowna lub przepisy prawa mogą w pewnych sytuacjach wymagać konkretnej formy dla danego oświadczenia i wówczas obowiązuje tak wymagana forma.
- d/ Umowę można zawrzeć z DT-net osobiście albo poprzez pełnomocnika, którego umocowanie sprawdzamy zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego.
- e/ Przed zawarciem Umowy DT-net poprosi o:
 - **w przypadku osób fizycznych**: podanie imienia (imion) i nazwiska, numer PESEL, serii i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a także o jego okazanie; w przypadku Cudzoziemców: numeru paszportu lub karty pobytu oraz okazanie dokumentu.
 - **w przypadku osób nie będących osobami fizycznymi**: nazwę, numer NIP, numer w KRS albo informację o wpisie do CEIDG lub innym właściwym rejestrze oraz okazanie dokumentów.
 - **przedstawienie prawa do lokalu**, w którym ma być świadczona usługa (np. akt własności, umowa najmu).
- f/ Jeśli przedstawiane dokumenty będą zniszczone lub będą budziły wątpliwości odnośnie ich autentyczności lub kompletności, to ze względów bezpieczeństwa DT-net będzie zmuszony odmówić zawarcia Umowy.
- g/ Świadczenie Usług DT-net rozpoczyna najwcześniej po potwierdzeniu opisanych wcześniej danych z informacjami zawartymi we wskazanych tam dokumentach lub rejestrach. Moment uruchomienia Usług określa Umowa.
- h/ Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do sieci Internet zawarta zostaje na czas określony wskazanym w treści umowy Użytkownika końcowego lub oznaczony w regulaminie promocji, jaką wybrał Abonent.
- i/ Każda Umowa zawarta na czas określony, równy lub dłuższy niż 30 dni, po upływie okresu, na jaki została zawarta, ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony. Abonent, na co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy, może złożyć oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy w formie opisanej w par. 4 pkt c niniejszego Regulaminu lub w formie odpowiadającej formie zawarcia Umowy pozwalającej na jednoznaczną identyfikację Abonenta składającego oświadczenie. W przypadku automatycznego przedłużenia Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia stanowiącego pełen okres rozliczeniowy.
- j/ Abonent, którego Umowa została zawarta na czas nieokreślony lub zawierający umowę na czas nieokreślony, może ją wypowiedzieć zachowując miesięczny okres wypowiedzenia, liczony jako pełny okres rozliczeniowy.
- k/ DT-net jest uprawniony do rozwiązania umowy o świadczenie usług w trybie natychmiastowym, wstrzymania świadczenia usługi na rzecz Klienta i / lub dochodzenia odszkodowania, w przypadku:
 - opóźnienia Klienta w zapłacie za usługę w terminie zgodnie po wyczerpaniu procedury opisanej w PKE
 - powtarzającego się naruszenia przez Klienta warunków określonych w umowie lub obowiązujących Klienta Regulaminach;

- korzystania przez Klienta z usług w sposób niezgodny z Umową lub Regulaminem, a w szczególności dokonywania przeróbek sieci lub nieuprawnionych podłączeń, udostępniania Zestawu Instalacyjnego osobom trzecim lub podłączaniu innych użytkowników;
 - wykorzystywania przez Klienta świadczonych usług do celów niezgodnych z prawem. W tym nieautoryzowanego dostępu do zasobów innych użytkowników sieci Internet, naruszenia prawa własności intelektualnej osób trzecich, rozpowszechniania wirusów komputerowych, nielegalnych materiałów, w szczególności o charakterze pornograficznym lub rasistowskim, uzyskania nielegalnego dostępu do danych.
 - stworzenie przez Klienta zagrożenia dla interesów DT-net lub innych Klientów.
- l/** Po każdym wstrzymaniu usług przez DT-net z winy Abonenta wynikającej np. z windykacji należności, Abonent jest zobowiązany do jednorazowej wpłaty na rzecz dostawcy kary za Obsługę windykacyjną zgodnie z Cennikiem.
- m/** W przypadku rozwiązania umowy przed upływem czasu, na jaki umowa została zawarta z przyczyn zawartych w par. 4 pkt. j Klient zobowiązany jest do zapłaty na rzecz DT-net odszkodowania w wysokości wszystkich opłat abonamentowych, jakie zobowiązany byłby zapłacić do końca trwania umowy.
- n/** Jeśli DT-net rozwiąże Umowę z Abonentem z jego winy lub jeśli Abonent rozwiąże Umowę przed upływem okresu, na jaki została zawarta (dotyczy umów na 24-miesiące, 12-miesiące i 9 miesięcy), obciążymy Abonenta odszkodowaniem w wysokości nieprzekraczającej sumy opłat abonamentowych, które by Abonent zapłacił, gdyby Umowa nie była wypowiedziana.
- o/** Klient uprawniony jest do rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym w przypadku powtarzających się wyraźnych naruszeń postanowień niniejszej umowy lub Ogólnych Warunków przez dostawcę.
- p/** W przypadku, w którym Dostawca umożliwia zawarcie umowy w formie dokumentowej, jej rozwiązanie, odstąpienie oraz wypowiedzenie może nastąpić w takiej samej formie dokumentowej drogą elektroniczną, w jakiej umowa została zawarta, poprzez złożenie oświadczenia woli na adres poczty elektronicznej pozwalającej na identyfikację Abonenta, jednakże z zachowaniem warunków umowy. Dostawca w terminie 14 dni potwierdzi Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia wraz z informacją o nazwie usługi, datę otrzymania wypowiedzenia oraz datę rozwiązania umowy. W przypadku jeśli umowa została zawarta w formie pisemnej, elektronicznej rozwiązanie umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

5. DODATKOWE WYMOGI DO ZAWARCIA UMOWY

- a/** DT-net może odmówić zawarcia Umowy: gdy wymaga od nas tego prawo albo rozstrzygnięcie organu administracji publicznej lub jeżeli nie będzie technicznych możliwości świadczenia Usługi lub kiedy nie będzie możliwe zawarcie z nami Umowy, ale także sytuacje, w których możemy zaoferować Umowę na mniej korzystnych warunkach.
- b/** Możemy uzależnić zawarcie Umowy od:
- przedstawienia dokumentów, które potwierdzą możliwość wykonania przez Klienta zobowiązań wynikających z Umowy;
 - pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej;
 - wykonania przedpłaty zabezpieczającej interesy DT-net;
 - zawarcia przez Klienta umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego (tylko, jeżeli jest to niezbędne do świadczenia Usługi np. do zapewnienia przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej).
- c/** Jeżeli ocena wiarygodności płatniczej będzie negatywna DT-net ma prawo:
- odmówić zawarcia Umowy (całkowicie lub tylko na warunkach

promocyjnych);

- zawrzeć z Umowę na mniej korzystnych warunkach, w tym oczekiwać przedpłaty w wysokości (łącznie): opłaty przyłączeniowej, opłaty aktywacyjnej oraz sześciu Abonamentów lub kaucji na pokrycie przyszłych zobowiązań z Umowy.

Ww. czynności DT-net dokonuje na podstawie w art. 298 PKE.

- d/** Przedpłaty i kaucje służą zaspokojeniu naszych należności, w przypadku jeśli Abonent nie zapłaci ich w terminie, po upływie 7-dniowego terminu wezwania. Przedpłata ani kaucja nie pozbawiają DT-net uprawnień np. ewentualnego prawa do Zawieszenia lub Ograniczenia świadczenia Usług, czy wypowiedzenia Umowy. W przypadku zaspokojenia roszczeń z przedpłaty lub kaucji, Abonent ma obowiązek uzupełnić je do kwoty, w jakiej zostały wpisane do Umowy w ciągu 7 dni od otrzymania od nas wezwania.

- e/** Kaucję i przedpłatę zwracamy w pierwotnie zapłaconej wysokości – najpóźniej w przeciągu 7 dni od zakończenia obowiązywania Umowy i zaspokojenia przez Abonenta naszych roszczeń wynikających z Umowy. Zwracana Abonentowi kwota zostanie pomniejszona o wartość wykorzystaną przez DT-net na zaspokojenie zaległości.

6. USŁUGI STACJONARNE

- a/** „Usługi stacjonarne” to Usługi, które świadczymy DT-net pod stałym adresem, np. w domu lub firmie Abonenta.
- b/** Usługi stacjonarne DT-net dostarcza wyłącznie w lokalizacjach, w których dysponuje Siecią i możliwościami technicznymi - przyłączenie danego Lokalu do Sieci nie zawsze będzie możliwe.
- c/** W przypadku, w którym świadczenie Usług wymaga uprzednio wykonania przyłącza do Lokalu, zawarcie Umowy DT-net może uzależnić od zawarcia umowy na wykonanie takiego przyłącza.

7. LOKAL

- a/** DT-net może przyłączyć Lokal do Sieci jedynie, gdy Klient dysponuje odpowiednim uprawnieniem do zawarcia Umowy, tzn. posiada odpowiedni tytuł prawny do Lokalu.

- b/** Przed zawarciem Umowy DT-net oczekuje:

- współdziałania uprawnionego do Lokalu (art. 684 Kodeksu Cywilnego w zw. z art. 32 Megaustawy);
- przedstawienia przez Klienta informacji lub dokumentów potwierdzających przysługiwanie uprawnienia do Lokalu (np. akt notarialny, protokół odbioru mieszkania czy umowa najmu) oraz wyrażenia zgody na wykonanie prac związanych z dostarczeniem i dostosowaniem sieci do świadczenia Usług w Lokalu.

- c/** Abonent ponosi odpowiedzialność za niezgodność z prawdą oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do Lokalu. Obejmuje to zwłaszcza koszty poniesione przez DT-net w związku z roszczeniami właścicieli lub innych podmiotów uprawnionych do Lokalu, w tym koszty bezumownego korzystania, koszty przywrócenia Lokalu do stanu poprzedniego, czy koszty usunięcia zainstalowanej infrastruktury i sprzętu - nie wyłącza to innych uprawnień, jakie mogą przysługiwać DT-net na mocy przepisów prawa.

- d/** Abonent akceptuje, że w sytuacjach wyjątkowych i po uprzednim uprzedzeniu oraz uzgodnieniu dogodnego terminu DT-net będzie mógł wejść do Lokalu Abonenta, ażeby zapewnić prawidłowe funkcjonowanie Sieci, jej konserwację, regulację, naprawę lub modernizację. Abonent jest zobowiązany do współdziałania z DT-net w tym zakresie.

8/ ŚWIADCZENIE USŁUG

- a/** DT-net aktywuje Usługi w czasie 30 dni od zawarcia Umowy, chyba że Umowa stanowi inaczej. Termin ten może ulec wydłużeniu, jeżeli DT-net nie będzie mógł wykonać niezbędnych prac w Lokalu lub aktywować Usług z przyczyn leżących po stronie Abonenta (np. brak dostępu do Lokalu).

- b/ DT-net przyłącza Lokal przyłączamy w oparciu o zgodę Klienta.
- c/ DT-net w celu realizacji Umowy oczekuje: współpracy Klienta w zakresie terminu przyłączenia Lokalu oraz zapewnia obecności Abonenta lub osoby upoważnionej podczas umówionego terminu przyłączenia Sieci lub przeprowadzania w nim innych prac (bez takiej obecności DT-net odmówi wykonania prac).
- d/ Przyłączenie Lokalu nie obejmuje obsługi, konfiguracji ani naprawy Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych Abonenta.
- e/ Przyłączenie Lokalu do Sieci
 - standardowo obejmuje zainstalowanie w nim jednego Gniazda abonenckiego;
 - w przypadku internetu radiowego: montaż anteny odbiorczej w sposób podstawowy (uchwyt tzw. "L" mocowany do dachu/komina, elewacji oraz 10 m kabla) oraz 1 Gniazdo abonenckie na terenie Lokalu.
- f/ Przyłączenie nie obejmuje
 - wykonania prac ziemnych, doprowadzenia sieci do domu jednorodzinnego lub innych prac poza Lokalem, wymagających uzyskania odrębnych zgód lub pozwoleń;
 - wykonania instalacji wewnętrznej w Lokalu Abonenta;
 - w przypadku internetu dostarczanego drogą radiową: dodatkowych akcesoriów montażowych, obejm kominowych, masztów, dodatkowych m kabla, wynajmu podnośnika kosowego, inne.
- g/ Przyłączenie Lokalu do Sieci potwierdzimy w podpisanym przez protokole odbioru.

9/ SPRZĘT OPERATORA/URZĄDZENIA DOSTAWCY I ELEMENTY SIECI

- a/ Sprzęt będący własnością DT-net udostępniamy na czas trwania Umowy i należy go zwrócić. Sprzętem są takie urządzenia, jak np. antena odbiorcza, dekodery, zasilacze, czy router (dokładną definicję w Regulaminie ogólnym).
- b/ DT-net wydaje Sprzęt w stanie, który umożliwia jego prawidłowe używanie i potwierdzamy w podpisanym przez Abonenta protokole odbioru.
- c/ Wydany przez DT-net Sprzęt i wszelkie elementy Sieci zamontowane na terenie Lokalu pozostają własnością DT-net. Nie wolno ich udostępniać osobom trzecim bez naszej zgody. Wolno używać jedynie w miejscu wskazanym w Umowie czyli w Lokalu.
- d/ Bez zgody DT-net nie wolno przyłączać do Sieci jakichkolwiek innych urządzeń niż Sprzęt lub Telekomunikacyjne urządzenia końcowe (czyli np. komputer, telewizor lub telefon).
- e/ Abonent musi przechowywać i korzystać ze Sprzętu i udostępnionych elementów Sieci w sposób, który zabezpieczy je przed utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem. Podczas wyładowań atmosferycznych (np. burzy z piorunami) Abonent jest zobowiązany do odłączenia Sprzętu i Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych od prądu oraz od gniazda abonenckiego. Jeżeli tego nie zrobi, może dojść do uszkodzenia Sprzętu, sieci wewnątrz Twojego Lokalu lub podłączonych do nich Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych – DT-net ponowi wówczas za to odpowiedzialności. Po stronie Abonenta leży zapewnienie zasilania Sprzętu i Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych energią elektryczną
- f/ DT-net w Lokalu nie wykonuje nieodpłatnie
 - napraw ani odtworzenia uszkodzonej lub usuniętej instalacji telekomunikacyjnej;
 - doprowadzenia do lokalu drugiej i kolejnych instalacji internetowych, telewizyjnych;
 - konfiguracji Abonenckiego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego ani ponad-podstawowej konfiguracji dotyczącej Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego udostępnionego przez DT-net (np. strojenia telewizorów, układania listy programów na telewizorze lub dekodery, zmiany nazwy i hasła do sieci Wi-Fi emitowanej przez router – wyjątek wizyta instalacyjna usługi);

- konfiguracji komputera przy podłączaniu go do Internetu;
- diagnozy ani wymiany wadliwego/uszkodzonego przewodu łączącego gniazdko w Lokalu bezpośrednio z Telekomunikacyjnym urządzeniem końcowym, chyba że to urządzenie zostało udostępnione przez nas razem z przewodem
- poszukiwania instalacji telekomunikacyjnej w Lokalu w ramach wizji lokalnej (np. gdy została zakryta podczas remontu);
- dodatkowych czynności związanych z potrzebą integrowania naszej sieci telekomunikacyjnej z (niekompatybilną) instalacją telekomunikacyjną w Lokalu.

g/ Zastrzegamy sobie prawo do wymiany Sprzętu, który udostępniliśmy Abonentowi do używania na czas trwania Umowy - ze względów:

- technicznych – jeżeli zajdzie konieczność modernizacji Sprzętu, zmiany lub unowocześnienia technologii świadczenia Usług;
- organizacyjnych lub prawnych – np. jeżeli powstanie obowiązek usunięcia z Sieci określonych modeli Sprzętu lub Sprzętu określonych Dostawców;
- bezpieczeństwa – np. jeżeli określone modele Sprzętu lub Sprzętu określonego Dostawcy nie zapewnia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa.
- wymiana Sprzętu może wiązać się z koniecznością zmiany ustawień lub ponownej konfiguracji Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego.
- w ww. sytuacjach obowiązkiem Abonenta jest umożliwienie DT-net dokonania wymiany, konfiguracji Sprzętu.
- po zakończeniu obowiązywania Umowy Abonent jest zobowiązany do zwrotu Sprzętu, który udostępniliśmy do używania na czas jej trwania w czasie do 7 dni od zakończenia Umowy. Abonent może oddać sprzęt w BOA lub odesłać na nasz adres korespondencyjny na swój koszt.
- w przypadku sieci radiowej Abonent może zlecić nam demontaż sprzętu będącego naszą własnością – wówczas pokryje koszty zgodne z Cennikiem (przedpłata).

h/ Własny sprzęt oraz Telekomunikacyjne urządzenia końcowe

- Wszelki sprzęt i Telekomunikacyjne urządzenia końcowe podłączane do naszej Sieci lub Gniazda abonenckiego powinny spełniać wymagania przewidziane prawem.
- DT-net określa parametry, jakie musi spełniać sprzęt by został dopuszczony do sieci (w przypadku sieci światłowodowej dot. routerów, switchy) - parametry te są dostępne na stronie internetowej DT-net
- DT-net w przypadku sieci radiowej nie dopuszcza do użytku innych urządzeń odbiorczych niż anteny będące własnością DT-net
- DT-net jako Dostawca nie odpowiada za prawidłowość i jakość działania sprzętu Abonenta i Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych Abonenta ani za zakłócenia w działaniu Usług lub Sieci, jeżeli wynika to jedynie z wadliwości lub niekompatybilności takiego Sprzętu lub Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych. DT-net nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie wykorzystywanego przez Abonenta sprzętu, jak i Urządzeń Dostawcy oraz Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, ani wprowadzane do tych urządzeń dane i zmiany oraz ich skutki.

10. OBSŁUGA KLIENTA/ABONENTA

a/ Biuro Obsługa Klienta pracuje od poniedziałku do piątku w godz. od 8:00 do 18:00

b/ BOK jest dostępne wyłącznie pod nr telefonu 61/624-35-24.

c/ Jedynym mailiem do kontaktu z BOK jest bok@dt.net.

d/ Wszelkie zgłoszenia dokonywane na inne nr telefonów, inne adresy mailowe mogą nie zostać rozpatrzone lub mogą być rozpatrywane po zakończeniu zgłoszeń, które trafiły na wymienione w niniejszym paragrafie dane.

- e/ Poza godzinami pracy BOK prosimy o kierowanie wszystkich spraw na adres e-mail wskazany w pkt. c.

11. ZAPRZESTANIE ŚWIADCZENIA USŁUG

- a/ DT-net zaprzestanie świadczenia Usług z momentem zakończenia obowiązywania Umowy – po jej wypowiedzeniu przez jedną ze stron. W pewnych sytuacjach DT-net może czasowo zaprzestać dostarczania Usług także w trakcie jej obowiązywania.
- b/ DT-net może ograniczyć świadczenie Usług, jeżeli Abonent opóźni się z zapłatą za nie. „Ograniczenie” może polegać na zablokowaniu możliwości korzystania z Usług. Przed ograniczeniem Usług, DT-net uprzedzi Klienta o zamiarze dokonania Ograniczenia z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem.
- c/ DT-net nie dokona Ograniczenia, jeżeli byłoby ono niewykonalne technicznie albo niezasadne ekonomicznie.
- d/ DT-net wznowi świadczenie Usługi niezwłocznie (najpóźniej w przeciągu 3 dni roboczych) po zapłaceniu przez Klienta zaległych należności i poinformowaniu o tym fakcie. Wznowienie Zawieszonej Usługi może podlegać opłacie określonej w Cenniku.
- e/ Jeżeli Klient uporczywie będzie opóźniał się z zapłatą za Usługi, zostanie wezwany do zapłaty należności, a za przesłanie wezwania zostanie naliczona opłata zgodna z Cennikiem.
- f/ DT-net ma prawo wypowiedzieć Klientowi Umowę (z winy Klienta), jeżeli ten nie ureguluje zaległości w przeciągu 7 dni od Ograniczenia, mowa tu o zaległościach, które stanowiły przyczynę tego Zawieszenia). Wcześniej Klient zostanie uprzedzony o takim zamiarze i zostanie mu wyznaczony dodatkowy, 7-dniowy termin na zapłatę.
- g/ Wszystkie opisane wyżej uprzedzenia (wraz z wyznaczeniem dodatkowego terminu na zapłatę) doręczymy Klientowi na Trwałym nośniku, na podany przez Ciebie adres korespondencyjny, mailowy lub numer telefonu.

12. KONSUMENCKIE PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

- a/ Konsument ma prawo odstąpienia od Umowy wynika z przepisów Ustawy o prawach konsumenta. Przysługuje Konsumentom, ale także – Przedsiębiorcom Jednoosobowym. Dotyczy Umów zawartych na odległość i Umów zawartych poza lokalem. Konsument ma prawo odstąpić od takiej Umowy bez podawania jakichkolwiek przyczyn w przeciągu 14 dni. Umowa będzie wtedy uważana za niezawartą.
- b/ Zgodnie z Ustawą o prawach konsumenta, prawo odstąpienia nie przysługuje Konsumentowi, jeżeli:
- za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta (złożoną wraz z oświadczeniem, że przyjął do wiadomości możliwość utraty prawa odstąpienia) DT-net zdąży już w pełni wykonać Usługę;
 - wyraźnie Konsument zażądał, przyjazdu serwisanta/technika w celu dokonania naprawy lub konserwacji.
- c/ Rozpoczęcie świadczenia Usługi przed upływem terminu odstąpienia odbywa się na podstawie wyraźnego żądania Konsumenta. Powinno ono zawierać także oświadczenie o przyjęciu przez Konsumenta do wiadomości, że traci prawo odstąpienia z chwilą pełnego wykonania przez DT-net Umowy. Bez takiego żądania z oświadczeniem – Konsument nie ponosi kosztów świadczenia Usług za czas odstąpienia od Umowy.
- d/ Konsument zapozna się z pouczeniem o prawie odstąpienia, które jest załącznikiem Umowy, przepisy w tym zakresie znajdują się w Ustawie o prawach konsumenta.

13. FAKTURA I PŁATNOŚCI

- a/ DT-net na każdej fakturze umieszcza wykaz wykonanych Usług, dotyczący Usług dostępu do Internetu oraz Usług telewizji i usług dodatkowych.
- b/ Regulamin Szczególne mogą określać dodatkowe środki przejrzystości rachunku oraz kontroli wydatków, właściwe dla

poszczególnych Usług.

- c/ Abonent zobowiązany jest do zapłaty za usługę w czasie 7 dni od daty wystawienia faktury z góry za dany miesiąc na rachunek bankowy dostawcy wskazany w fakturze. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpłynięcia środków pieniężnych na rachunek bankowy dostawcy.
- d/ Klient pokryje wszelkie koszty poniesione przez dostawcę w wyniku nie dokonania płatności w terminie i zapłaci odsetki od zaległych płatności w wysokości odsetek ustawowych, pokryje koszty dostarczenia przypomnień o płatnościach, wezwań do zapłaty i koszty windykacji.

14. WARUNKI PRZEDŁUŻENIA UMOWY

- a/ W ostatnim okresie abonamentowym (ostatni miesiąc okresu zobowiązania wynikający z Umowy) Abonent ma prawo do skorzystania z dowolnej promocji z aktualnie obowiązujących, opublikowanych na stronie Operatora lub dostarczonych mailowo, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie.
- b/ Klient przyjmuje do wiadomości, że po zakończeniu okresu trwania umowy zawartej na czas określony/okres zobowiązania ulega ona przedłużeniu na czas nieokreślony (w czasie nieokreślonym obowiązuje Abonenta miesięczny okres wypowiedzenia liczony jako pełny okres rozliczeniowy).
- c/ Kwota abonamentu po okresie zobowiązania wynoszącym 24, 12 i 9 miesięcy (w zależności od ofert, z której skorzystał Abonent) ulega powiększeniu o kwotę 10 zł na czas następnych 12 miesięcy. Po każdym kolejnych 12 miesiącach kwota abonamentu ulega powiększeniu o 5 zł, chyba że Regulamin promocji obowiązujący po 10-11-2024 stanowi inaczej. Pozostałe warunki pozostają niezmiennie zgodnie z Regulaminem ogólnym i warunkami umowy.
- d/ Kwota abonamentu w przypadku umów zawartych na czas nieokreślony po każdym 12 miesiącach trwania umowy będzie powiększana o 5 zł, chyba że Regulamin promocji obowiązujący po 10-11-2024 stanowi inaczej. Pozostałe warunki pozostają niezmiennie zgodnie z Regulaminem ogólnym i warunkami umowy.

15. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG

- a/ DT-net ma obowiązek dostarczyć Konsumentowi Usługę zgodną z Umową (czyli całą Dokumentacją umowną), przepisami prawa i obowiązującymi normami technicznymi.
- b/ DT-net dostarcza Usługi w sposób ciągły, czyli 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
- c/ DT-net o minimalnych poziomach jakości konkretnych Usług informuje w dedykowanych im Regulaminach szczególnych. Dodatkowe postanowienia w tym zakresie może też zawierać Umowa (np. odnośne prędkości Usługi dostępu do Internetu w Twoim pakiecie).
- d/ Podstawowe Usługi, które DT-net świadczy określa Umowa. DT-net może zaoferować inne powiązane z nimi usługi dodatkowe. Przykładowo, mogą to być usługi posprzedażowe, usługi z zakresu obsługi klienta i konserwacji, a także dodatkowe usługi serwisowe, które nie wchodzą w skład Podstawowej obsługi serwisowej.
- e/ **Podstawowa obsługa serwisowa** to usługi serwisowe, które DT-net świadczy w ramach Abonamentu – nie podlegają one dodatkowej opłacie. W ramach Podstawowej obsługi serwisowej zapewniamy:
- usuwanie Awarii, w tym: telefoniczną i mailową obsługę zapytań lub zgłoszeń dotyczących Awarii;
 - usuwanie nieprawidłowości (o ile DT-net ponosi za nie odpowiedzialność) w: świadczeniu Usług; działaniu udostępnionego przez DT-net Sprzętu na czas trwania Umowy: Sprzętu lub Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego;
 - informację o świadczonych Usługach.
- f/ DT-net nie świadczy nieodpłatnie serwisowych usług gwarancyjnych innych niż Podstawowa obsługa serwisowa.
- g/ W przypadku dokonania we własnym zakresie zmian w stosunku

do pierwotnie ustawionych przez serwisanta/technika konfiguracji i parametrów routera, anteny, swicha lub naszego Sprzętu lub Telekomunikacyjnych Urządzeń Końcowych, bądź dokonania innych czynności, w następstwie których niemożliwe będzie korzystanie z Usług, przywrócenie stanu pierwotnego lub wykonanie innych usług serwisowych (nie mieszczących się Podstawowej usłudze serwisowej) będzie odpłatne według stawki godzinowej pracy serwisanta/technika lub kosztorysu czynności.

16. ZAWIESZENIE USŁUG

- a/ Czasowe zawieszenie usług jest usługą dostępną dla Klientów, którzy:
- nie mają zaległości w opłacaniu faktur;
 - są naszymi Klientami dłużej niż 12 miesięcy.
- b/ Abonent może skorzystać z prawa do zawieszenia usługi nie częściej niż 1 raz na okres 24 miesięcy
- c/ Okres zawieszenia usług nie może być dłuższy niż 2 okresy rozliczeniowe (2 miesiące)
- d/ Za okres zawieszenia usług jest pobierana opłata abonamentowa za Utrzymanie łącza, zgodnie z Cennikiem
- e/ Abonent informuje o chęci zawieszenia usługi z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem na adres bok@dt.net. DT-net informuje Klienta mailowo lub SMSowo o fakcie spełnienia warunków Zawieszenia usług i terminie ich realizacji.
- f/ Zawieszenie usług jest możliwe tylko na pełne okresy rozliczeniowe.
- g/ Usługi nie mogą być zawieszone w okresie wypowiedzenia.
- h/ Abonent wnioskując o zawieszenie usług tym samym wyraża zgodę na wydłużenie okresu zobowiązania o czas Zawieszenia usług.

17. WYDAJNOŚĆ I BEZPIECZEŃSTWO

- a/ DT-net może stosować narzędzia, które automatycznie monitorują bieżące obciążenie ruchu na wybranych odcinkach Sieci, a także występowanie Awarii i naruszeń bezpieczeństwa. DT-net może stosować środki zarządzania ruchem w Internecie – takie narzędzia służą wydajnemu wykorzystaniu Sieci (w tym usprawnieniu transmisji danych i zwiększeniu jej efektywności), sprawnemu usuwaniu Awarii, a także bezpieczeństwu Sieci oraz Usług. Nie mają one negatywnego wpływu ani na prywatność ani bezpieczeństwo danych osobowych ani na jakość naszych Usług. Środki takie standardowo nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych. Wyjątkiem jest sytuacja, w której byłoby to niezbędne dla zapewnienia bezpieczeństwa lub dla rozliczenia Usługi.
- b/ Niektóre działania, połączenia lub komunikaty mogą powodować naruszenie bezpieczeństwa Sieci lub Usług, stwarzać zagrożenie takiego naruszenia lub podatność na jego wystąpienie. Dotyczy to zwłaszcza sytuacji, w których Usługi są wykorzystywane niezgodnie z ich przeznaczeniem, a tym bardziej – niezgodnie z przepisami prawa. Przykładowo: gdy dochodzi do ingerowania lub uszkodzenia Sieci, dokonywania nadużyć w komunikacji elektronicznej, wprowadzania do Sieci nielegalnych treści, uzyskiwania nieuprawnionego dostępu do cudzych danych lub urządzeń (tzw. hackerstwo) albo dokonywania czynów zabronionych. W takich sytuacjach, w celu zapewnienia bezpieczeństwa Sieci lub Usług DT-net może zablokować przekaz komunikatu lub czasowo (tylko na czas potrzebny do realizacji wspomnianego celu) wstrzymać dostarczanie Usługi. Oczywiście, dojdzie to tego tylko wtedy, gdy będzie to absolutnie konieczne.
- c/ Konsument powinien mieć świadomość, że do blokowania połączeń lub komunikatów może DT-net zobowiązać Prezes UKE (jeśli połączenia lub komunikaty mogą zagrażać obronności, bezpieczeństwu państwa oraz bezpieczeństwu i porządkowi publicznemu).
- d/ O ogólnych zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych DT-net informuje w Dokumentacji umownej. Natomiast o ewentualnym, faktycznym wystąpieniu takiego konkretnego

zagrożenia lub naruszenia (o ile będzie miało niekorzystny wpływ na prawa Konsumenta) oraz związanych z nimi sposobach ochrony DT-net powiadomi Klienta osobno za pośrednictwem danych kontaktowych udostępnionych w Umowie. Jeżeli sprawa dotyczyłaby większej liczby osób – możemy też zamieścić stosowny komunikat na naszej Stronie Internetowej (w ślad za Rozporządzeniem Komisji (UE) nr 611/2013 z dnia 24 czerwca 2013 r. w sprawie środków mających zastosowanie przy powiadamianiu o przypadkach naruszenia danych osobowych, na mocy dyrektywy 2002/58/WE Parlamentu Europejskiego i Rady o prywatności i łączności elektronicznej).

18. NADUŻYCIA W KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ I NIELEGALNE TREŚCI

- a/ W ślad za Ustawą z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej („Ustawą o zwalczaniu nadużyć”) nadużycie w komunikacji elektronicznej, to „świadczanie lub korzystanie z usługi telekomunikacyjnej lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się nadużycia w komunikacji elektronicznej, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej” (w skrócie: „Nadużycie”).
- b/ Prezes UKE może nakazać zablokowanie dostępu do danej usługi. Szczegółowe warunki takiej blokady określa art. 23 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.
- c/ Identyfikacja, zapobieganie i zwalczanie Nadużyć może wymagać od DT-net przetwarzania określonych informacji, w tym objętych tajemnicą telekomunikacyjną. W tym celu możemy je wzajemnie udostępniać innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym. Zasadniczo nie dotyczy to treści komunikatów. Szczegółowe zasady w tym zakresie określa art. 26 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.
- d/ Zasadniczo DT-net nie monitoruje treści komunikatów. Jednak wyjątkowo, przepisy mogą DT-net do tego uprawniać lub nawet zobowiązywać. Przykładowo, może to wynikać ze wspomnianej wcześniej Ustawy o zwalczaniu nadużyć, PKE oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (w skrócie: „Aktu o usługach cyfrowych”/”Aktu”).
- e/ Upoważniony podmiot może DT-net zobowiązać do podjęcia określonych działań przeciwko nielegalnej treści/treściom. Odbywa się to na zasadach przewidzianych wspomnianym wyżej Aktem o usługach cyfrowych.

19. CESJA UMOWY

- a/ DT-net może wyrazić zgodę na cesję umowy jeśli obecny Abonent wyrazi zgodę na przeniesienie swoich praw i obowiązków na inną osobę, a ta osoba zawrze umowę z DT-net spełniając warunki określone w pkt. 4 niniejszego regulaminu.
- b/ Przejęcie Umowy może nastąpić w przypadku śmierci Abonenta – wówczas DT-net będzie wymagał uregulowania wszystkich dotychczasowych należności umownych Abonenta. Do zawarcia nowej Umowy, oprócz dokumentów potrzebnych do tego przy tradycyjnym jej zawieraniu DT-net będzie wymagał okazania:
- dokumentu potwierdzającego śmierć Abonenta (np. odpis aktu zgonu);
 - dokumentu, który pozwoli ustalić stopień pokrewieństwa lub dokumentu wskazującego na tytuł prawny do Lokalu lub dowodu wspólnego zamieszkiwania ze zmarłym Abonentem.

20. ODPOWIEDZIALNOŚCI DT-NET

- a/ DT-net odpowiada wobec Abonenta za niewykonanie lub nienależyte

wykonanie Umowy zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa - zwłaszcza PKE, Ustawy o prawach konsumenta oraz Kodeksu cywilnego i jego przepisów o niewykonaniu i nienależytym wykonaniu zobowiązań z umów wzajemnych. Dodatkowo, zasady odpowiedzialności DT-net określa Dokumentacja umowna.

- b/ Jeżeli prawo nie stanowi inaczej, to DT-net nie odpowiada wobec Abonenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeżeli nastąpiło ono wskutek Siły wyższej albo z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Abonenta lub po stronie niezależnej od DT-net.
- c/ Jeżeli DT-net naruszy obowiązki umowne wobec Abonenta, to mogą mu przysługiwać nie tylko prawa wprost przewidziane w samej Dokumentacji umownej, ale w określonych przypadkach przepisy (np. Kodeks cywilny) mogą przewidywać dodatkowe uprawnienia, np. prawo do wypłaty odszkodowania, żądania wykonania Umowy, a nawet odstąpienia od niej.
- d/ Niezależnie od innych uprawnień, przysługuje Abonentowi prawo wypowiedzenia Umowy, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie.

21. ZGŁASZANIE AWARII

- a/ Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania DT-net o każdym przypadku dostrzeżenia Awarii lub jakiegokolwiek innej nieprawidłowości w świadczeniu Usługi (w innym przypadku DT-net może nie być w stanie ustalić, że Usługa świadczona jest nieprawidłowo).
- b/ DT-net podejmuje reakcję na Awarię niezwłocznie, nie później niż w przeciągu 3 dni roboczych od momentu otrzymania i zarejestrowania informacji o ich wystąpieniu. Czas ich usunięcia uzależniony jest od charakteru danej Awarii i związanych z tym możliwości technicznych - jeżeli z takich przyczyn usunięcie Awarii w przeciągu 7 dni roboczych nie będzie możliwe - DT-net określi termin i poinformuje o nim Abonenta.
- c/ Abonent w przypadku nie wykonania zobowiązań umownych lub nienależytego wykonania przez DT-net, po wyczerpaniu terminów określonych w par. 14 pkt. b, może wystąpić o rekompensatę w postaci:
 - obniżenia Abonamentu o 1/30 - za każdy dzień takiego niewykonania albo nienależytego wykonania Usługi (nazywamy to: „Bonifikatą”);
 - odszkodowania - liczymy je jako 1/30 średniej sumy opłat miesięcznych w ostatnich 3 miesiącach - za każdy dzień takiego niewykonania albo nienależytego wykonania Usługi (nazywamy to: „Karę umowną/Odszkodowaniem”).
- d/ Klientowi nie będzie przysługiwało Odszkodowanie w przypadku niemożności korzystania z usługi, jeśli spowodowane będzie to:
 - ogólną przerwą w dostawie energii elektrycznej w miejscu, z którego Klient usiłuje uzyskać dostęp do usługi lub innym miejscu w obrębie sieci;
 - prowadzeniem prac konserwacyjnych, które zostały wcześniej zaplanowane i podane do wiadomości.
 - wstrzymanie świadczenia usługi z uwagi na awarie wykraczającą poza zasadną kontrolę DT-net, w szczególności sytuacje awaryjne lub nie zapewnienie przez osoby trzecie dzierżawionych łączy i / lub połączeń internetowych;
 - wstrzymaniem świadczenia usług w z winy Abonenta (np. w związku z załączkami w płatnościach) lub na jego wyraźne życzenie.
- e/ Abonent może domagać się Bonifikaty lub Kary umownej także za brak odpowiedniej reakcji DT-net na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa. Bonifikata lub Kara Umowna przysługują Abonentowi w takim wypadku, gdy skutkiem naruszeń będzie Awaria Usługi, naruszenie danych osobowych

Abonenta. Bonifikata i Kara Umowna przysługują w stawce z par. 14 pkt c, liczonej za każdy przypadek takiego naruszenia jak za jeden dzień. Naruszenia powstałe w ciągu jednego dnia uważa się za jedno naruszenie.

- f/ Do okresu, za który przysługuje Abonentowi Bonifikata lub Kara umowna nie wlicza się czasu, w którym DT-net nie mógł usunąć Awarii z przyczyn leżących po stronie Abonenta np. brak dostępu do lokalu, odmowa wizyty w zaproponowanych przez DT-net terminach.
- g/ Aby uzyskać Bonifikatę i Karę umowną Abonent musi złożyć reklamację, a w niej wskazać, czego się domaga (zasady składania reklamacji opisano w par. 15 niniejszego Regulaminu).
- h/ Bonifikatę i Karę umowną zaliczmy w pierwszej kolejności na poczet przyszłych zobowiązań. Oznacza to, że jeżeli istnieją jakieś przyszłe należności umowne, to zostaną one obniżone o wysokość przyznanej Bonifikaty lub Kary umownej. Na wniosek Abonenta DT-net może je wypłacić przelewem bankowym na wskazany rachunek bankowy.

22. REKLAMACJE

- a/ Reklamacja jest możliwa, gdy:
 - DT-net z wyłącznie własnej winy nie dotrzymał terminu umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
 - DT-net nie wykonał Usługi albo wykonał ją wykonał ją nienależycie wyłącznie z własnej winy (co zostanie poparte danymi - np. certyfikowany raport prospeedtest.pl wykonany po kablu oraz wskazania urządzeń technika przybyłego na miejsce świadczenia Usługi);
 - DT-net nieprawidłowo zafakturował należności za Usługę.
- b/ Termin na złożenie reklamacji to 12 miesięcy, od końca miesiąca kalendarzowego, w którym:
 - zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi;
 - DT-net nienależycie wykonał Usługę;
 - DT-net nie wykonał Usługi;
 - DT-net dostarczył fakturę z nieprawidłowo obliczonymi należnościami;po tym czasie DT-net pozostawi reklamację bez rozpoznania, o czym poinformuje Konsumenta.
- c/ Abonent może złożyć Reklamację:
 - odwiedzając BOA DT-net - składając wcześniej przygotowane pismo z reklamacją albo spisując na miejscu wraz z naszym pracownikiem protokół reklamacji;
 - wysyłając reklamację na adres pocztowy DT-net;
 - wysyłając reklamację na nasz adres mailowy: bok@dt.net.com.pl.
- d/ Zgodnie z prawem reklamacja musi zawierać, aby pozostała rozpatrzona:
 - imię i nazwisko albo nazwę (firmę) Abonenta;
 - adres Abonenta;
 - adres świadczenia Usługi;
 - czego dotyczy reklamacja (opis);
 - okres, którego dotyczy reklamacja;
 - okoliczności uzasadniające reklamację;
 - datę zawarcia Umowy i umówiony termin rozpoczęcia świadczenia Usług (o ile reklamacja dot. niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usług przez DT-net);
 - wysokość żądanych należności - o ile Abonent ich oczekuje, wraz z nr rachunku bankowego - zamiast wypłaty, Abonent może zawnioskować o zaliczenie takich należności na poczet przyszłych płatności umownych);
 - opcjonalnie: sposób, w jaki Abonent chce otrzymać odpowiedź na

reklamację (mailowo, telefonicznie);

- własnoręczny podpis na oryginale pisma lub podpis elektroniczny.
- e/ Jeżeli reklamacja Abonenta nie będzie zawierała potrzebnych DT-net informacji opisanych powyżej (pkt. d), DT-net prosi o jej uzupełnienie mailowo (zgodnie z adresem podanym do korespondencji) w terminie do 14 dni od jej złożenia. W przeciwnym razie DT-net pozostawi reklamację bez rozpoznania.
- f/ Potwierdzenie złożenia reklamacji przekazujemy Abonentowi w przeciągu 14 dni (chyba, że do tego czasu DT-net zdąży już odpowiedzieć na reklamację). W potwierdzeniu wskażemy dzień złożenia reklamacji.
- g/ DT-net rozpatruje Reklamacje w przeciągu 30 dni - 30 dniowy termin dotyczy tylko Usług komunikacji elektronicznej; dla pozostałych Usług termin ten jest krótszy i wynosi 14 dni.
- h/ Odpowiedź DT-net na reklamację będzie zawierała:
 - pełną nazwę DT-net;
 - dzień złożenia reklamacji;
 - rozstrzygnięcie o uznaniu albo odmowie uznania reklamacji;
 - jeżeli DT-net przyzna należności – ich wysokość i termin wypłaty (ewentualnie informację, że DT-net zalicza je na poczet przyszłych płatności);
 - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a jeżeli Abonent jest Konsumentem [nie – Przedsiębiorcą Jednoosobowym] – także w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
 - wymagane prawem dane do szybkiego i efektywnego kontaktu w sprawie reklamacji.
- i/ Jeżeli DT-net nie uzna reklamacji, odpowiedź uzyskasz mailowo.
- j/ Przyjęcie reklamacji i odpowiedź na nią DT-net standardowo wysyła mailowo, na adres wskazany przez Abonenta do korespondencji/wysyłki faktur. Jeśli DT-net nie dysponuje adresem mailowym, Abonent otrzyma odpowiedź listownie.
- k/ Droga reklamacji zostaje wyczerpana, jeżeli DT-net nie uwzględni reklamacji Abonenta.
- l/ Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się na czas od dnia wniesienia przez Abonenta reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Dotyczy to jednak tylko reklamacji obejmujących Usługi komunikacji elektronicznej.

23. DANE OSOBOWE

- a/ DT-net przetwarza dane osobowe, jakie udostępnia nam Klient/Abonent, zgodnie z aktualnymi wymogami prawa, a zwłaszcza przepisami RODO oraz PKE - szczegóły zostały ujęte w Informacji o przetwarzaniu danych Abonenta – załącznik do Umowy.
- b/ DT-net rejestruje i przechowuje dane o wykonanych dla Ciebie Usługach przez co najmniej 5 lat obrachunkowych, z uwagi na rozliczenia z Urzędem Skarbowym oraz w zakresie, jaki pozwala ustalić należności za Usługi i rozpatrzyć reklamacje.
- c/ Abonent może wpływać na zakres przetwarzania swoich danych poprzez:
 - określenie rodzaju Usług, które będą świadczone;
 - wykonywanie uprawnień opisanych w załączanej do Umowy Informacji o przetwarzaniu danych Abonenta;
 - wyrażenie zgody lub cofnięcie zgody na określone cele, dla których te dane są przetwarzane (niektóre zgody mogą być warunkiem niezbędnym do tego, ażeby w ogóle świadczyć daną Usługę).
- d/ Abonent jest zobowiązany niezwłocznie poinformować DT-net o zmianach wszelkich danych podanych w Umowie – najpóźniej w przeciągu 7 dni.
- e/ DT-net jest zobowiązany do poinformowania Abonenta o zmianie swoich danych identyfikujących i kontaktowych, co wykona drogą

mailową (w przypadku braku posiadania adresu mailowego Klienta – listownie).

- f/ Aktualizacja danych identyfikacyjnych oraz kontaktowych nie stanowi zmiany warunków Umowy po żadnej ze stron.

23. MOŻLIWOŚCI POZASĄDOWEGO ROZSTRZYGNIĘCIA SPORU

- a/ Zgodnie z przepisami (art. 379 PKE), zanim Abonent skieruje roszczenie do sądu lub postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, musi najpierw wyczerpać drogę postępowania reklamacyjnego. Zasada ta dotyczy jednak tylko roszczeń określonych w PKE.
- b/ Prezes UKE prowadzi postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich - to spory cywilnoprawne, dot. jedynie Konsumentów. Dokładne zasady takiego postępowania, w tym niezbędne elementy wniosku o jego wszczęcie określa PKE (art. 383-385, wraz z wydanym na ich podstawie rozporządzeniem wykonawczym) oraz ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.