

ROZDZIAŁ I Postanowienia Ogólne

1. Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług dalej zwany „Regulaminem” określa zasady świadczenia Usług oraz związanych z nimi innych usług, a także dostarczania Usług przez DOLNET GROUP Sp. z o. o. z siedzibą w Świdnicy 58-100, ul. gen. Władysława Sikorskiego 64 wpisaną do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000384273, NIP 884-273-22-80, Regon: 021478403, kapitał zakładowy 986.400 PLN, w całości opłacony, zwaną dalej „Dostawcą Usług”, „Operatorem” lub „DOLNET”.
2. Dostawca Usług może wprowadzić odrębne Regulaminy Szczegółowe dla świadczonych przez siebie Usług.
3. Postanowienia Umowy, Regulaminów Szczegółowych, odrębnych Regulaminów Usług Dodatkowych oraz Cennika odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

ROZDZIAŁ II Definicje

1. Określenia użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:

ABONENT – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z Dostawcą Usług.

AWARIA – czasowy brak możliwości korzystania z Usługi spowodowany wadliwą pracą Sieci lub Urządzenia Abonenckiego należącego do Dostawcy Usług, w tym także znaczne pogorszenie jakości Usług uniemożliwiające korzystanie z nich, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych.

BEZPODSTAWNE WEZWANIE SERWISANTA – wezwanie przez Abonenta Służb technicznych Dostawcy Usług do usunięcia Awarii, która nie miała miejsca lub wynikała z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Abonenta.

BIURO OBSŁUGI KLIENTA – lokal przeznaczony do obsługi Abonentów; godziny urzędowania poszczególnych Biur Obsługi Klienta oraz ich adresy są podane na stronie internetowej pod adresem www.limonka.pl.

CENNIK – wykaz Usług i/lub Usług Dodatkowych wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat; Cennik może stanowić kilka dokumentów, wyodrębnionych w szczególności ze względu na rodzaj Usług lub Usług Dodatkowych.

CENTRUM OBSŁUGI KLIENTA – jednostka Dostawcy Usług wykonująca czynności związane z obsługą Abonentów głównie za pomocą poczty elektronicznej.

CESJONARIUSZ – podmiot nabywający prawa i obowiązki wynikające z Umowy, której został stroną w wyniku podpisania cesji.

DOSTAWCA USŁUG/OPERATOR/DOLNET – DOLNET GROUP sp. z o. o. – podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne.

GNIAZDO ABONENCKIE – zakończenie Sieci w Lokalu, umożliwiające dostęp do Sieci w celu korzystania z Usług lub Usług Dodatkowych.

INSTALACJA – wykonanie Przyłącza w Lokalu w celu zapewnienia dostępu do Sieci, podlegające opłacie w wysokości określonej w Informacjach Przedumownych.

KANAŁY KONTAKTU – jednokierunkowe i/lub dwukierunkowe środki komunikacji pomiędzy Dostawcą Usług a Abonentem, w szczególności telefon, w tym krótkie wiadomości tekstowe (SMS), poczta elektroniczna, a także osobisty kontakt z Przedstawicielem Dostawcy Usług w Biurze Obsługi Klienta lub w innym miejscu.

KAUCJA – kwota środków pieniężnych wpłacana przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie jej trwania przez Abonenta na rzecz Dostawcy Usług w celu zabezpieczenia roszczeń z tytułu wykonania Umowy lub innych należności związanych ze świadczeniem Usług lub Usług Dodatkowych.

KLIENT – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zamierzająca zawrzeć Umowę o świadczenie usług w sieci DOLNET.

KONSUMENT – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

LOKAL – budynek lub lokal mieszkalny lub użytkowy wskazany w Umowie, jako miejsce świadczenia Usługi.

OFERTA USŁUG – zestawienie Usług lub Usług Dodatkowych, cen i warunków ich świadczenia (zróżnicowane terytorialnie) dostępne za pośrednictwem Kanałów Kontaktu właściwe ze względu na specyfikę poszczególnych Usług lub Usług Dodatkowych

OFERTA WIĄZANA – Oferta Usług, obejmująca co najmniej usługę dostępu do internetu lub usługę komunikacji interpersonalnej wykorzystującą numery wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej.

OKRES ROZLICZENIOWY – jednomiesięczny okres liczony od początku do końca miesiąca kalendarzowego, chyba że w Umowie Abonenckiej określono inaczej, w którym naliczane są należności za wyświadczone Abonentowi Usługi.

OKRES ZOBOWIĄZANIA – wskazany w Umowie minimalny okres wymagany do skorzystania z Promocyjnych Warunków Umowy.

OPŁATA ABONAMENTOWA – opłata należna Dostawcy Usług od Abonenta za każdy Okres Rozliczeniowy, naliczana stosownie do zakresu i warunków świadczonej Usługi lub Usługi Dodatkowej, zgodnie z Umową lub Cennikiem.

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

OPŁATA POWIĄZANA – opłata niebędąca Opłatą Abonamentową oraz opłatą za Usługi Dodatkowe, powiązana z Usługą, określona w Cenniku, np. opłata za dostęp do Platformy SMART, niezbędna do świadczenia Usługi.

OPŁATA ZA UTRZYMANIE ŁĄCZA TELEKOMUNIKACYJNEGO DLA ZABUDOWY JEDNORODZINNEJ – Opłata Abonamentowa, należna Dostawcy Usług od Abonenta za każdy Okres Rozliczeniowy za utrzymanie łącza telekomunikacyjnego w budynku mieszkalnym jednorodzinny (przez budynek mieszkalny jednorodzinny należy rozumieć budynek wolnostojący albo budynek w zabudowie bliźniaczej, szeregowej lub grupowej, służący zaspokajaniu potrzeb mieszkaniowych, stanowiący konstrukcyjnie samodzielną całość, w którym dopuszcza się wydzielenie nie więcej niż dwóch lokali mieszkalnych albo jednego lokalu mieszkalnego i lokalu użytkowego o powierzchni całkowitej nieprzekraczającej 30% powierzchni całkowitej budynku) celem świadczenia usługi. Opłata należna wyłącznie w przypadku zawarcia Umowy o świadczenie Usługi Telewizji, Internetu lub Telefonii Stacjonarnej w zasięgu Sieci Dostawcy Usług i przy wykorzystaniu jego infrastruktury własnej. W przypadku zawarcia umowy o świadczenie więcej niż jednej Usługi wymienionej w zdaniu poprzedzającym, pobierana jest jedna Opłata za Utrzymanie Łącza Telekomunikacyjnego.

OPŁATA ZA UTRZYMANIE ŁĄCZA TELEKOMUNIKACYJNEGO PRZY WYKORZYSTANIU INFRASTRUKTURY OBCEJ – Opłata Abonamentowa, należna Dostawcy Usług od Abonenta za każdy Okres Rozliczeniowy za utrzymanie łącza telekomunikacyjnego przy Usługach Świadczonej z wykorzystaniem infrastruktury innego Operatora telekomunikacyjnego.

OPŁATY ZA USŁUGI SERWISOWE – opłaty uiszczane przez Abonenta za czynności zlecone Dostawcy Usług niezwiązane bezpośrednio z dostarczaniem Usług lub Usług Dodatkowych, a dotyczące usług serwisowych, np. konfiguracji Sprzętu Odbiorczego lub rozbudowy Przyłącza; opłacie tej podlega również przywrócenie właściwego stanu Sieci lub Urządzenia Abonenckiego w Lokalu po nieuprawnionej ingerencji w Sieć lub Urządzenia Abonenckie przez Abonenta lub osoby trzecie.

PRAWO KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. z dn. 9 sierpnia 2024 r., poz. 1221).

PRZEDSTAWICIEL DOSTAWCY USŁUG – osoba występująca w imieniu Dostawcy Usług, posiadająca upoważnienie do wykonywania stosownych czynności.

PRZYŁĄCZE – część Sieci umiejscowiona w Lokalu zakończona Gniazdem Abonenckim.

REGULAMIN PROMOCJI – zasady promocyjnego świadczenia Usług i Usług Dodatkowych, w tym publicznie dostępnej usługi komunikacji elektronicznej w rozumieniu Prawa komunikacji elektronicznej, odmienne od zasad Standardowych Warunków Umowy, Regulaminu i Regulaminów Szczegółowych, polegające na możliwości skorzystania z opłat abonamentowych w wysokości określonej w Promocyjnych Warunkach Umowy lub określających zasady świadczenia przez Dostawcę Usług poszczególnych usług, w tym komunikacji elektronicznej niezwiązanych z obniżeniem opłaty (np. zwiększony transfer internetowy).

REGULAMIN SZCZEGÓŁOWY – regulamin świadczenia poszczególnych Usług, w tym publicznie dostępnej usługi komunikacji elektronicznej w rozumieniu Prawa komunikacji elektronicznej, określający ogólne zasady świadczenia przez Dostawcę Usług poszczególnych Usług w tym komunikacji elektronicznej oraz związanych z nimi innych Usług na Standardowych Warunkach Umowy

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG – niniejszy Regulamin regulujący główne zasady świadczenia usług przez DOLNET GROUP Sp. z o.o.

SIEĆ – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usługi.

SILA WYŻSZA – zdarzenie zewnętrzne, które ma charakter nadzwyczajny i którego skutkiem Dostawca Usług nie może zapobiec nawet przy dołożeniu należytej staranności, w szczególności działania sił przyrody, pożary o dużych rozmiarach, szkody górnicze, katastrofy budowlane, wybuchy, zamieszki, strajki generalne oraz działania zbrojne.

SŁUŻBY TECHNICZNE DOLNET – pracownik DOLNET lub inna osoba pracująca na zlecenie DOLNET lub posiadająca upoważnienie DOLNET.

SPRZĘT ODBIORCZY – telekomunikacyjne urządzenie końcowe należące do Abonenta, służące do odbioru sygnału dostarczanego przez Dostawcę Usług, np. odbiornik telewizyjny, radiowo, aparat telefoniczny, komputer.

STRONA WWW – serwis internetowy Dostawcy Usług dostępny pod adresem www.limonka.pl, obejmujący m.in. informacje o świadczonych Usługach, Usługach Dodatkowych, ich dostępności oraz cenach.

ŚRODOWISKO CYFROWE – sprzęt komputerowy, oprogramowanie i połączenia sieciowe wykorzystywane przez Abonenta w celu uzyskania dostępu do Usługi komunikacji elektronicznej.

TELECENTRUM – jednostka organizacyjna powołana do obsługi Abonentów i Klientów DOLNET poprzez telefon.

UMOWA ABONENCKA (UMOWA) – umowa o odpłatne świadczenie Usług lub Usług Dodatkowych zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą Usług, wraz z jej integralnymi częściami.

URZĄDZENIE ABONENCKIE – urządzenie telekomunikacyjne niezbędne do dostarczenia Usługi lub Usług Dodatkowych, wydane wraz z ich częściami składowymi, nowe bądź regenerowane.

USŁUGI – usługi, w szczególności publicznie dostępne usługi komunikacji elektronicznej, świadczone przez Dostawcę Usług.

USŁUGI DODATKOWE – usługi świadczone przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta równoległe z Usługami lub w ramach tych Usług, w ramach Opłaty Abonamentowej za Usługę lub za dodatkową opłatą, o charakterze jednorazowym lub ciągłym, w tym m.in. dostęp techniczny do określonych treści, serwisów lub funkcji, usługi finansowe lub inne Usługi, w tym Usługi świadczone drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, określone w szczególności w Cenniku, Regulaminach Szczegółowych lub odrębnych regulaminach określających zasady świadczenia tych Usług. Informacja o warunkach świadczenia oraz opłatach za Usługi Dodatkowe dostępna będzie w Cenniku.

WARUNKI UMOWY:

a) **STANDARDOWE** – warunki świadczenia Usług określone aktualnie obowiązującymi zapisami Umowy, Regulaminu Świadczenia Usług, Regulaminów Szczegółowych, odrębnych Regulaminów Usług Dodatkowych oraz aktualnie obowiązującego Cennika, obowiązujące na czas nieokreślony.

b) **PROMOCYJNE** – warunki świadczenia Usług, odmienne od standardowych, określone w Umowie i Regulaminie Promocji, mogące zawierać obniżone opłaty, obowiązujące w Okresie Zobowiązania, określonym w Umowie lub inne odmienne od standardowych warunki.

ZABUDOWA JEDNORODZINNA – budynek wolnostojący albo budynek w zabudowie bliźniaczej, szeregowej lub grupowej, służący zaspokajaniu potrzeb mieszkaniowych, stanowiący konstrukcyjnie samodzielną całość, w którym dopuszcza się wydzielenie nie więcej niż dwóch lokali mieszkalnych albo jednego lokalu mieszkalnego i lokalu użytkowego o powierzchni całkowitej nieprzekraczającej 30% powierzchni całkowitej budynku.

ZAKOŃCZENIE SIECI – część Sieci telekomunikacyjnej znajdująca się w Lokalu Abonenta, zakończona Gniazdem lub Urządzeniem Abonenckim niezbędnym do dostarczenia Usługi lub Usług Dodatkowych umożliwiające podłączenie Sprzętu Odbiorczego do Zakończenia Sieci i korzystanie z Usług.

ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUGI – czasowe zaprzestanie świadczenia Usługi, jej części lub Usług Dodatkowych, z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych dla jej realizacji.

ROZDZIAŁ III Podstawa i zakres świadczenia usług

- Zakres usług sieci DOLNET świadczonych przez Dostawcę Usług obejmuje:
 - usługi głosowe, w szczególności telefonię internetową;
 - usługi transmisji danych;
 - usługi telewizji cyfrowej;
 - usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami;
 - inne usługi, o ile zgodnie z postanowieniami Umowy stosuje się do nich Regulamin.
- Zakres usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.
- DOLNET świadczy usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych. Zakres usług oferowanych przez DOLNET na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych. Informacje o możliwości świadczenia usług dostępne są w Biurach Obsługi Klienta i Centrum Obsługi Klienta.
- Za zapewnienie dostępu do sieci telekomunikacyjnej DOLNET, umożliwiającej połączenie urządzenia Abonenta z siecią Internet lub z innymi sieciami przeznaczonymi do transmisji danych, pobierana jest opłata stała zwana Abonamentem. Abonament nie pokrywa należności za usługi dodatkowe chyba, że w umowie lub Cenniku Usług postanowiono inaczej. Abonament pobierany jest w okresie od umożliwienia korzystania z usług do chwili odłączenia od sieci telekomunikacyjnej w wyniku rozwiązania, wygaśnięcia lub zmiany umowy powodującej zaprzestanie świadczenia usług.
- Dostęp do niektórych Usług Dodatkowych objęty jest dodatkową Opłatą stałą za korzystanie z usługi w Okresie Rozliczeniowym lub jednorazową opłatą za skorzystanie

z usługi. Zakres usług objętych Dodatkowymi Opłatami Stałymi określa Cennik Usług. DOLNET świadczy Usługi Dodatkowe w miarę istnienia możliwości technicznych.

ROZDZIAŁ IV Warunki zawarcia i rozwiązania umowy, odstąpienie od umowy, promocje

- Przez zawarcie umowy DOLNET zobowiązuje się do świadczenia usług, w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku Usług oraz – jeśli umowa zawierana jest w ramach promocji – w Regulaminie Promocji, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy, Regulaminu, Cennika Usług oraz – jeśli umowa zawierana jest w ramach promocji – Regulaminu promocji, w szczególności do terminowego uiszczania opłat związanych ze świadczonymi Usługami.
- Umowa może być zawarta na czas określony lub na czas nieokreślony.
- Dostawca Usług dopuszcza zawarcie Umowy:
 - w Biurze Obsługi Klienta;
 - poza Lokalem Dostawcy Usług poprzez Przedstawiciela Dostawcy Usług, po wcześniejszym zamówieniu usługi w Centrum Obsługi Klienta lub Telecentrum;
 - za pomocą poczty elektronicznej.
- Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - spełnienia warunków określonych Regulaminem,
 - dostarczenia przez zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania wobec Dostawcy Usług zobowiązania wynikającego z Umowy,
 - pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej zamawiającego, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej zgodnie z przepisami prawa,
 - złożenia Kaucji bądź też złożenia innego odpowiedniego zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Urządzeń Abonenckich, bądź też nieterminową wpłatą należności z tytułu świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych,
 - zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o ile realizacja takiego przyłącza jest niezbędna do świadczenia Usług, w tym zapewnienia przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej.
- Dostawca Usług zastrzega sobie również prawo do odmowy zawarcia Umowy w przypadku braku możliwości technicznych do świadczenia usługi lub nieracjonalności ekonomicznej zawarcia Umowy oraz w przypadku, gdyby zawarcie takiej Umowy naruszało obowiązujące przepisy prawa lub warunki umów zawartych z nadawcami programów radiowych lub telewizyjnych.
- Kaucja nie jest przedpłatą ani zaliczką na poczet przyszłych należności Dostawcy Usług. Dostawca Usług ma prawo potrącić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu wykonania Umowy lub innych należności związanych ze świadczeniem Usług lub Usług Dodatkowych z kwoty Kaucji i w każdym czasie może żądać uzupełnienia Kaucji do pierwotnej wysokości, jeżeli Kaucja uległa zmniejszeniu.
- Dostawca Usług deponuje środki pieniężne pobrane od Abonenta tytułem Kaucji na odrębnym nieoprocentowanym rachunku bankowym Dostawcy Usług.
- Jeśli nie zachodzą przesłanki do potrącenia, o którym mowa w pkt 6 Rozdziału IV, Dostawca Usług zwróci Abonentowi Kaucję w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
- W przypadku, gdy w danym Lokalu znajduje się tylko jedno Gniazdo Abonenckie, Dostawca Usług nie dopuszcza możliwości zawarcia jednocześnie dwóch odrębnych Umów z różnymi Abonentami.
- Umowę w imieniu Dostawcy Usług zawiera osoba przez niego upoważniona.
- Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez pełnomocnika, przy czym pełnomocnictwo winno być udzielone pod rygorem nieważności na piśmie. Podpis mocodawcy może uwierzytelnić upoważniony pracownik Dostawcy Usług.
- Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej zawiera Umowę przez osoby upoważnione do jej reprezentowania, przy czym umocowanie do działania winno być wykazane stosownym dokumentem (np. aktualny odpis z KRS, aktualny odpis z Ewidencji Działalności Gospodarczej).
- Abonent będący osobą fizyczną powinien przy zawieraniu Umowy uwiarygodnić swoją tożsamość w oparciu o dokument potwierdzający tożsamość (dowód osobisty, paszport, karta pobytu lub inny dokument zaakceptowany przez Przedstawiciela Dostawcy Usług).
- Przy zawieraniu Umowy Abonent winien udostępnić i udokumentować następujące dane:
 - imię/imiiona, nazwisko/nazwiska, adres zamieszkania/adres do korespondencji oraz numer ewidencyjny PESEL/seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość – w przypadku osoby fizycznej,
 - nazwę firmy przedsiębiorcy/jednostki organizacyjnej, adres siedziby/adres do korespondencji, numer NIP, numer REGON oraz inne dane objęte wpisem do KRS lub Ewidencji Działalności Gospodarczej – w przypadku osoby prawnej lub innej jednostki organizacyjnej.

15. W szczególnych przypadkach DOLNET zastrzega sobie prawo żądania przedstawienia dodatkowych dokumentów lub informacji, niewymienionych w pkt 13 i 14 Rozdziału IV.
16. Dostawca Usług może odmówić zawarcia Umowy, jeżeli zamawiający nie posiada tytułu prawnego do Lokalu.
17. Zmiana danych Abonenta będącego Konsumentem zawartych w Umowie powinna nastąpić poprzez złożenie oświadczenia o zmianie danych w ciągu 14 dni od wystąpienia zmiany.
18. Abonent niebędący Konsumentem zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o wszelakich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku przez Abonenta niebędącego Konsumentem wszelką korespondencję nadaną przez Dostawcę Usług na dotychczasowy adres lub zawierającą dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo dostarczoną.
19. Abonent będący konsumentem, zawierający Umowę poza lokalem Dostawcy Usług lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość ma prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, za wyjątkiem kosztów określonych w pkt. 25 Rozdziału IV. Bieg terminu do odstąpienia od Umowy rozpoczyna się od dnia zawarcia Umowy.
20. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonent może złożyć na formularzu, którego wzór znajduje się na Stronie WWW Dostawcy Usług. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
21. Abonent może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy również drogą elektroniczną, z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, przy wykorzystaniu wzoru formularza odstąpienia od Umowy i przesłanie go na adres biuro@dolnet.pl.
22. Dostawca Usług niezwłocznie przesyła Abonentowi na Trwałym Nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, złożonego w formie elektronicznej, na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej.
23. W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzeń Abonenckich udostępnionych Abonentowi przez Dostawcę Usług w związku z zawartą Umową na swój koszt, w terminie 14 dni od daty złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Na wniosek Abonenta Dostawca Usług może odpłatnie odebrać Urządzenie Abonenckie z Lokalu. Abonent uiszcza opłatę za usługę odbioru Urządzenia Abonenckiego w wysokości określonej w Cenniku.
24. Jeżeli na wyraźne żądanie Abonenta wykonywane usługi, w tym Usługi komunikacji elektronicznej, ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem Dostawcy Usług lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, Dostawca Usług wymaga od Abonenta złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie wraz z oświadczeniem, że przyjął do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od umowy z chwilą jej pełnego wykonania. Żądanie powyższe odbierane jest na Trwałym Nośniku.
25. Z chwilą złożenia przez Abonenta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, jeżeli Abonent wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania, o którym mowa w pkt. 24 Rozdziału IV ma obowiązek zapłaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu wykonanego świadczenia usług, z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie ceny.
26. Każda ze stron ma prawo rozwiązania Umowy z jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia, przy czym wypowiedzenie Umowy przez Dostawcę Usług może nastąpić z ważnych przyczyn określonych w wypowiedzeniu. Dla Umów zawartych z Okresem Zobowiązania, w Okresie Zobowiązania termin wypowiedzenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło wypowiedzenie. Dla Umów zawartych na czas nieokreślony lub po zakończeniu Okresu Zobowiązania okres wypowiedzenia biegnie od dnia, w którym nastąpiło wypowiedzenie. Datą nadającą bieg terminowi jest data wpływu wypowiedzenia do Biura Obsługi Klienta lub Centrum Obsługi Klienta. Wypowiedzenie powinno zostać złożone na piśmie, lub zostać wysłane w formie dokumentowej na adres: biuro@dolnet.pl. Pismo składane przez Abonenta powinno zostać przesłane na adres Biura Obsługi Klienta, których dane kontaktowe zawarte są na Stronie WWW Dostawcy Usług.
27. W okresie wypowiedzenia umowy DOLNET pobiera należne opłaty, w tym Opłaty Abonentowe określone w Umowie.
28. Dostawca Usług może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy Abonenta, przed upływem Okresu Zobowiązania. Odszkodowanie to nie może przekroczyć sumy należnych Dostawcy Usług Opłat abonentowych za świadczone Usługi, za okres od dnia rozwiązania umowy do dnia upływu Okresu Zobowiązania. Odszkodowanie nie przysługuje w przypadku wypowiedzenia przez Konsumenta Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane - przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz w następstwie cofnięcia przez Prezesa UKE prawa udzielonego Dostawcy Usług w przedmiocie wykorzystywania zasobów numeracji,

jeżeli istnieje bezpośrednie zagrożenie naruszenia w krótkim czasie interoperacyjności lub ciągłości świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w publicznych sieciach telekomunikacyjnych albo naruszenie takie nastąpiło.

29. Umowa wygasa w przypadku:
 - a) śmierci Abonenta lub ustania bytu osoby prawnej będącej Abonentem (o ile w prawa Abonenta nie wstąpią inne osoby,
 - b) likwidacji bądź zaprzestania działalności gospodarczej przez Dostawcę Usług (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy),
 - c) utraty przez Dostawcę Usług uprawnień do dostarczania i świadczenia Usługi objętej Umową, w szczególności wymaganych zezwoleń (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy).
30. Dostawca Usług ma prawo do rozwiązania Umowy lub Zawieszenia Świadczenia Usługi, w tym w zakresie Usług Dodatkowych, w przypadku stwierdzenia korzystania z Usługi lub Usług Dodatkowych niezgodnego z prawem lub Warunkami Umowy, w tym również określonymi w Regulaminie, Regulaminie Szczegółowym lub odrębnym regulaminie Usług Dodatkowych.
31. Abonent może dokonać cesji Umowy na inną osobę zameldowaną w Lokalu lub posiadającą tytuł prawny do zajmowania Lokalu, gdzie świadczona jest Usługa. Cesja następuje na podstawie pisemnego porozumienia podpisanego przez Abonenta, Cesjonariusza i DOLNET w trakcie osobistej wizyty w lokalnym Biurze Obsługi Klienta. Warunkiem zawarcia cesji jest uregulowanie przez Abonenta wszystkich należności wynikających z Umowy. Z dniem wejścia w życie postanowień cesji Cesjonariusz dobrowolnie wstępuje we wszelkie prawa i obowiązki wynikające z Umowy.
32. W przypadku wpłynięcia wniosku Abonenta o zmianę lokalizacji świadczenia Usługi, DOLNET dokonuje zmiany lokalizacji pod warunkiem istnienia możliwości technicznych na świadczenie tej Usługi z wykorzystaniem tej samej infrastruktury, za opłatą określoną w Cenniku.

ROZDZIAŁ V Warunki świadczenia usług

1. Dostawca Usług zapewnia zgodnie z obowiązującymi w Polsce normami parametry sygnału telekomunikacyjnego dostarczanego do Gniazda Abonenckiego. W tym celu Dostawca Usług stosuje wewnętrzne procedury pomiaru i organizacji ruchu w Sieci polegające na stałym monitorowaniu obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów, współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku Usług świadczonych przy wykorzystaniu sieci innego operatora, zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Stosowane procedury mają na celu zachowania jakości świadczonych Usług.
2. Uruchomienie usług powinno nastąpić w terminie określonym w umowie, a w przypadku braku terminu w Umowie lub aneksie – nie później niż w terminie 30 dni od daty zawarcia Umowy.
3. Abonent jest zobowiązany do:
 - a) udostępnienia na żądanie Dostawcy Usług Lokalu w zakresie, jaki jest niezbędny do kontroli stanu technicznego, funkcjonowania Przyłącza lub wymiany Urządzenia Abonenckiego, wynikającej w szczególności ze zmiany technologii świadczenia Usługi. Osoby przeprowadzające kontrolę zobowiązane są - na żądanie Abonenta - okazać pisemne umocowanie do dokonania czynności określonych wyżej,
 - b) używania Urządzenia Abonenckiego zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.
4. Naruszeniem warunków Umowy przez Abonenta jest:
 - a) dołączanie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy prawa lub urządzeń nieprzeznaczonych do dołączania do sieci telekomunikacyjnej,
 - b) dołączanie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach niebędących jej zakończeniem,
 - c) korzystanie z Sieci w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem i mogący powodować zakłócenia w jej działaniu lub mające negatywne konsekwencje dla innych użytkowników,
 - d) samowolna ingerencja ze strony Abonenta w Przyłącze, jego uszkodzenie lub nieuprawniona rozbudowa,
 - e) udostępnienie Przyłącza lub Urządzenia Abonenckiego, lub sygnału, choćby nieumyślnie, osobom trzecim bez zgody Dostawcy Usług, w tym podłączenie dodatkowego urządzenia do Przyłącza lub umożliwienie korzystania z Usługi za pomocą Sieci poza Lokalem,
 - f) dokonywanie jakichkolwiek zmian technicznych (programowych lub sprzętowych) w udostępnionym Urządzeniu Abonenckim, w tym także używanie niezgodnie z przeznaczeniem, łamanie zabezpieczeń, przerabianie lub kopiowanie,
 - g) korzystaniu z Usług lub Usług Dodatkowych z naruszeniem przepisów prawa, w szczególności dostarczania przez Abonenta treści o charakterze bezprawnym.

5. Naruszenie postanowień pkt 3 i 4 Rozdziału IV oraz dopuszczenie się naruszeń określonych w pkt 6 Rozdziału VI może skutkować:
 - a) Zawieszeniem Świadczenia Usługi
 - b) zablokowaniem dostępu do Usług lub Usług Dodatkowych.
6. W przypadku naruszeń warunków Umowy przez Abonenta stanowiących naruszenie prawa, mogących skutkować po stronie Dostawcy Usług wyrządzeniem znacznej szkody lub powodujących znaczne utrudnienia w korzystaniu z usług innym Abonentom Dostawcy Usług, Dostawca Usług może zastosować sankcje opisane w pkt. 5 Rozdziału V bez wcześniejszego wezwania Abonenta do zaniechania naruszeń, informując go jednocześnie w formie pisemnej, drogą elektroniczną lub za pomocą innych środków porozumiewania na odległość o przyczynie zaprzestania świadczenia usług. Jednocześnie Dostawca Usług może wezwać Abonenta do przywrócenia stanu zgodnego z Umową w ciągu 7 dni. Jeżeli w wyznaczonym terminie Abonent nie zrealizuje ww. żądania lub przywrócenie stanu zgodnego z Umową nie będzie możliwe, wówczas Dostawca Usług uprawniony będzie do wypowiedzenia Abonentowi Umowy w trybie pkt. 26 Rozdziału IV niniejszego Regulaminu.
7. W przypadku naruszenia Warunków Umowy przez Abonenta w innym zakresie niż wskazany w pkt. 4 Rozdziału V Abonent wzywany będzie na piśmie, drogą elektroniczną lub za pomocą innych środków porozumiewania na odległość do niezwłocznego zaprzestania działań niezgodnych z Warunkami Umowy, w terminie nie krótszym niż 7 dni. W przypadku przywrócenia przez Abonenta stanu zgodnego z Warunkami Umowy w podanym wyżej terminie Spółka przywróci mu świadczenia usług zgodnie z Warunkami Umowy w terminie nie dłuższym niż 7 dni. W przypadku braku przywrócenia przez Abonenta stanu zgodnego z Warunkami Umowy Dostawca Usług uprawniony będzie do wypowiedzenia Abonentowi Umowy w trybie pkt. 26 Rozdziału IV niniejszego Regulaminu.
8. Zastosowanie przez Dostawcę Usług sankcji, o których mowa w pkt. 5 lit. b. Rozdziału V nie uchybia obowiązkowi uiszczenia Opłaty Abonamentowej za okres do dnia rozwiązania Umowy oraz kary umownej z tytułu naruszenia Warunków Umowy. Abonent w uzasadnionych przypadkach może wystąpić o obniżenie kary umownej. Dostawca Usług może domagać się ponadto zwrotu kosztów przywrócenia Przyłącza do stanu poprzedniego lub odszkodowania z tytułu zniszczenia Przyłącza.
9. Dostawca Usług w przypadku zagrożenia naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na usługi świadczone Abonentowi, będącemu konsumentem:
 - a) uwzględni możliwość wystąpienia sytuacji szczególnego zagrożenia,
 - b) zapewnia środki techniczne i organizacyjne zapewniające poufność, integralność, dostępność i autentyczność przetwarzanych danych, a także poziom bezpieczeństwa adekwatny do poziomu zidentyfikowanego ryzyka, minimalizujące w szczególności wpływ, jaki na sieci telekomunikacyjne, usługi komunikacji elektronicznej lub podmioty korzystające z tych sieci lub usług może mieć wystąpienie sytuacji szczególnego zagrożenia z uwzględnieniem aktualnego stanu wiedzy technicznej oraz kosztów wprowadzenia tych środków,
 - c) podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami. Podjęte środki zapewniają poziom bezpieczeństwa odpowiedni do stopnia ryzyka, przy uwzględnieniu najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków,
 - d) ewidencjonuje i gromadzi rezerwy przeznaczone na utrzymanie ciągłości świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych i ich odtworzenie w sytuacji szczególnego zagrożenia oraz współpracuje z dostawcami sprzętu oraz usług serwisowych i naprawczych,
 - e) informuje użytkowników o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia lub podatności na wystąpienie naruszenia sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa.
10. Dostawca Usług w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych z usługami świadczonymi konsumentowi, w tym w szczególności poprzez:
 - a) eliminację naruszenia, która zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług,
 - b) przerwanie lub ograniczenie świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakorzenieniu sieci, z którego następuje naruszenie zagrażające bezpieczeństwu sieci lub usług,
 - c) w przypadku utraty ciągłości dostarczania sieci lub usług odtwarzanie dostarczania publicznych sieci telekomunikacyjnych lub przywrócenie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
11. Dostawca Usług przekazuje informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą lub Usługą Dodatkową, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez zamieszczenie ich na Stronie WWW Dostawcy Usług.
12. Odpowiednio do świadczonej usługi, Dostawca Usług przydziela Abonentowi unikatową nazwę lub nazwy (login) i poufne hasło lub hasła dostępowe, służące do

Autoryzacji Abonenta przy korzystaniu z danej usługi lub nawiązywaniu połączenia z siecią Internet.

13. Użytkownikowi usługi może być zakomunikowana konieczność użycia jawnej nazwy (loginu) i jawnego hasła, jeżeli wynika to z właściwości danej usługi. Jawne hasło nie podlega zmianie przez Użytkownika.
14. W celu uniemożliwienia korzystania przez osoby niepowołane z usług przypisanych Abonentowi, Abonent zobowiązany jest do zachowania poufnego hasła dostępowego w tajemnicy. W razie ujawnienia haseł dostępowych przez Abonenta osobom trzecim, Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za wynikłe z tego tytułu szkody. Dostawca Usług może odrzucić roszczenia reklamacyjne Abonenta w przypadku niewłaściwego posługiwania się poufnymi hasłami dostępowymi przez Abonenta.
15. Wszelkie stwierdzone przez Abonenta nieprawidłowości w funkcjonowaniu haseł dostępowych, a w szczególności podejrzenie wykorzystywania nazwy lub hasła Abonenta przez osoby nieuprawnione winien on niezwłocznie zgłosić Dostawcy Usług.

ROZDZIAŁ VI Płatności

1. Zakres świadczonych przez DOLNET Usług, wysokość opłat za Usługi oraz zasady ich naliczania określone są w Cenniku Usług.
2. Informacje o aktualnym Cenniku Usług Abonent może uzyskać w Biurach Obsługi Klienta, w Centrum Obsługi Klienta lub na Stronie WWW Dostawcy Usług.
3. Dostawca Usług uwzględniając rynkowy poziom popytu i podaży na usługi telekomunikacyjne może udzielać opustów w opłatach, bonifikat i rabatów od wyliczonych należności za poszczególne Usługi. Wysokość opustów, bonifikat i rabatów będzie określona w indywidualnych umowach zawieranych z Abonentami lub w publicznie ogłoszonej ofercie bądź ofertach specjalnych.
4. Podstawą rozliczeń pomiędzy Dostawcą Usług a Abonentem za wykonane przez DOLNET usługi jest faktura VAT, wystawiana za Okres Rozliczeniowy, chyba że umowa z Abonentem stanowi inaczej.
5. Abonent jest zobowiązany uregulować należność na rachunek bankowy DOLNET wskazany na fakturze VAT. Za dzień zapłaty faktury VAT uważa się dzień uznania rachunku bankowego DOLNET.
6. Opłaty za usługi jednorazowe lub niemające charakteru stałego wykonane na wniosek Abonenta rozliczane będą fakturą VAT wystawioną po wykonaniu usług.
7. W razie nieotrzymania faktury w terminie, w którym faktura ta była zwykle Abonentowi doręczana, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie DOLNET.
8. W sytuacjach wyjątkowych, związanych z błędami systemu rozliczeniowego lub z powodu czynników niezależnych od Dostawcy Usług, DOLNET zastrzega sobie prawo zafakturować Usługi, które zostały uwzględnione w poprzednich Okresach Rozliczeniowych. DOLNET zobowiązuje się uprzednio poinformować Abonentach w w/w naliczeniach.

ROZDZIAŁ VII Instalacja Przyłącza

1. Przyłącze przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie Świadczenia Usług.
2. Podstawowym wyposażeniem Przyłącza jest jedno Gniazdo Abonenckie.
3. Abonent wyraża zgodę na wykonanie prac instalacyjnych, tj. wiercenie otworów, instalację niezbędnych elementów Przyłącza i położenie kabla.
4. Dostawca Usług zobowiązuje się do montażu Przyłącza w Lokalu zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Gniazda Abonenckiego.
5. Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal w celu wykonania Instalacji w umówionym terminie.
6. Przygotowanie Lokalu do montażu Przyłącza jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przestawienie mebli i wyposażenia znajdującego się w Lokalu Abonenta w celu udostępnienia miejsca na Instalację Przyłącza i Urządzenia Abonenckiego.
7. W czasie Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
8. Prawidłowe wykonanie Instalacji i odbiór Urządzenia Abonenckiego Abonent powinien potwierdzić własnoręcznym podpisem na przedłożonym Przedstawiciela Dostawcy Usług dokumencie.
9. Dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi jest moment Aktywacji Usługi.
10. Do dokonywania wszelkich zmian, konserwacji, montażu dodatkowych Gniazd Abonenckich, a także usuwania Awarii upoważnione są wyłącznie Służby Techniczne Dostawcy Usług.
11. Na wniosek Abonenta Przyłącze może być rozbudowane o większą liczbę Gniazd Abonenckich na warunkach i za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

Rozdział VIII Zasady korzystania z udostępnionych Urządzeń Abonenckich

1. Jeżeli jest to niezbędne do korzystania z Usługi lub Usługi Dodatkowej, Dostawca Usług udostępnia Abonentowi, na zasadach określonych w Regulaminie Świadczenia

- Usług, Urządzenia Abonenckie określone w Protokole Przekazania Urządzeń Abonenckich, stanowiącym integralną część Umowy. Za udostępnienie Urządzenia Abonenckiego może być naliczana opłata określona w Umowie.
2. Dostawca Usług uruchamia i konfiguruje Urządzenie Abonenckie lub podobne urządzenie u Abonenta, chyba że z umowy z Abonentem wynika samodzielna instalacja i uruchomienie urządzenia przez Abonenta. Dostawca Usług nie konfiguruje i nie uruchamia urządzeń (w tym komputerowych) będących własnością Abonenta, chyba że będzie to usługa oddzielnie płatna.
 3. Abonent jest zobowiązany do używania wyłącznie Urządzeń Abonenckich przekazanych przez Dostawcę Usług i o numerach seryjnych znanych Dostawcy Usług. W przypadku Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego LTE, Dostawca Usług dopuszcza korzystanie przez Abonenta z własnego modemu.
 4. Abonent nie jest upoważniony do rozporządzania ani dysponowania Urządzeniem Abonenckim, w szczególności nie ma prawa udostępniania go (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim.
 5. Abonent zobowiązany jest do korzystania z Urządzenia Abonenckiego w sposób zgodny z jego przeznaczeniem, do utrzymywania go w stanie nie pogorszonym, nieprzekraczającym zużycia wynikającego z normalnej eksploatacji. Abonent nie ma prawa dokonywać w Urządzeniu Abonenckim jakichkolwiek zmian technicznych (programowych ani sprzętowych) niezleconych przez Dostawcę Usług. Wszelkie nieprawidłowości w pracy Urządzenia Abonenckiego należy niezwłocznie zgłaszać Dostawcy Usług.
 6. W przypadku naruszenia Warunków Umowy przez Abonenta, w tym również określonych w Regulaminie lub Regulaminach Szczegółowych, a w szczególności, gdy:
 - a) Abonent używa Urządzenia Abonenckiego stanowiącego własność Dostawcy Usług po rozwiązaniu/wygaśnięciu Umowy,
 - b) Abonent używa Urządzeń Abonenckich nie przekazanych przez Dostawcę Usług i o numerach seryjnych nie znanych Dostawcy Usług, z wyjątkiem Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego LTE, odnośnie której Dostawca Usług dopuszcza korzystanie przez Abonenta z własnego modemu,
 - c) Abonent udostępnia Urządzenia Abonenckie (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim,
 - d) Abonent korzysta z Urządzenia Abonenckiego w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem, w sposób powodujący jego pogorszenie, przekraczający zużycie wynikające z normalnej eksploatacji,
 - e) Abonent w Urządzeniu Abonenckim dokonuje jakichkolwiek zmian technicznych (programowych, sprzętowych) niezleconych przez Dostawcę Usług,
 - f) Abonent dokonuje naruszeń określonych w pkt 3 i 4 Rozdziału V Regulaminu Świadczenia Usług,Dostawca Usług może podjąć działania określone w pkt 5 Rozdziału V oraz naliczyć kary i opłaty, określone w Cenniku.
 7. Przez podpisanie protokołu przekazania urządzeń, Abonent potwierdza otrzymanie Urządzenia Abonenckiego w stanie umożliwiającym dostęp do Usług lub Usług Dodatkowych.
 8. Z chwilą otrzymania Urządzenia Abonenckiego na Abonenta przechodzi ryzyko jego utraty lub uszkodzenia.
 9. Wymiana Urządzenia Abonenckiego następuje:
 - a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się w trakcie Instalacji lub w okresie eksploatacji tego urządzenia ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w nim przed przekazaniem Abonentowi,
 - b) odpłatnie w przypadku utraty lub uszkodzeń będących następstwem używania Urządzenia Abonenckiego niezgodnie z warunkami Umowy lub jego przeznaczeniem. W takim przypadku Abonent ponosi koszt naprawy Urządzenia Abonenckiego lub jego wymiany w wysokości określonej w Cenniku. O przypadku utraty bądź uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego Abonent powinien powiadomić Dostawcę Usług w przeciągu 2 dni od uzyskania wiadomości o zaistnieniu zdarzenia, jednego z Kanałów Kontaktu: Centrum Obsługi Klienta (poprzez kontakt telefoniczny) lub Biura Obsługi Klienta (poprzez kontakt osobisty lub mailowy), których dane kontaktowe zawarte są na Stronie WWW Dostawcy Usług,
 - c) odpłatnie w sytuacji zmiany zakresu Usług lub Usług Dodatkowych wymagającej zmiany Urządzenia Abonenckiego, w wysokości określonej w Cenniku.
 10. W terminie 14 dni od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy albo zmiany Urządzenia Abonenckiego, Abonent zobowiązany jest zwrócić Urządzenie Abonenckie Dostawcy Usług w stanie nie gorszym, niż wynikający z normalnej eksploatacji, dostarczając je na własny koszt do Biura Obsługi Klienta.
 11. Na wniosek Abonenta Dostawca Usług może odpłatnie odebrać Urządzenie Abonenckie z Lokalu. Abonent uiszcza opłatę za usługę odbioru Urządzenia Abonenckiego w wysokości określonej w Cenniku.
 12. W przypadku, gdy sprawne Urządzenie Abonenckie zostanie zwrócone pomiędzy 14-tym a 180-tym dniem po dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy albo zmiany Urządzenia Abonenckiego, a Dostawca Usług obciążył już Abonenta, opłatą za niezwrócone Urządzenie Abonenckie, wówczas Dostawca Usług anuluje obowiązek uiszczenia tej opłaty. W przypadku anulowania tego obowiązku uiszczona opłata

podlega zwrotowi. Zwrot należności następuje w formie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres na koszt Abonenta. Zwrot należności zostanie wykonany w przypadku niezalegania z jakimikolwiek płatnościami wobec Dostawcy Usług, a w przypadku istnienia zaległości, w tym w szczególności opłaty za nieterminowe zwrócenie Urządzenia Abonenckiego, kwota należności będzie w pierwszej kolejności zaliczona na poczet ich uregulowania. W przypadku anulowania opłaty za niezwrócone Urządzenie Abonenckie Dostawca Usług nalicza opłatę z tytułu nieterminowego zwrócenia sprawnego Urządzenia Abonenckiego. Naliczenie opłaty za nieterminowe zwrócenie sprawnego Urządzenia Abonenckiego dotyczy odrębnie każdego Urządzenia Abonenckiego przekazanego Abonentowi do używania. Odpowiednie opłaty umowne, określone w Cenniku lub Informacjach Przedumownych, naliczane są niezależnie i ulegają zsumowaniu.

13. W przypadku uchybienia terminowi zwrotu Urządzenia Abonenckiego po 180 dniach od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Abonent zobowiązany jest do zapłaty odszkodowania w formie opłaty za każde niezwrócone lub zwrócone uszkodzone w tym terminie Urządzenie w wysokości określonej w Cenniku lub Informacjach Przedumownych. Zwrot Urządzenia Abonenckiego po tym terminie nie powoduje anulowania nałożonej opłaty.
14. W przypadku dostarczenia uszkodzonego lub niekompletnego Urządzenia Abonenckiego, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kwoty określonej w Cenniku. Jeżeli wysokość szkody Dostawcy Usług przewyższa wysokość opłaty (kary umownej), Dostawcy Usług przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość opłaty (kary umownej).
15. Dostawca Usług ma prawo do wprowadzenia lub wymiany używanego przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego oraz wprowadzenia lub aktualizacji jego oprogramowania. Z powodu wprowadzenia lub wymiany Urządzenia Abonenckiego bądź też wprowadzenia lub aktualizacji jego oprogramowania Abonentowi nie przysługują roszczenia wobec Dostawcy Usług.

Rozdział IX Usługi serwisowe i usuwanie Awarii

1. W celu realizacji Umowy Dostawca Usług świadczy Abonentowi usługi serwisowe polegające na:
 - a) nadzorze nad stanem technicznym Sieci mającym na celu zagwarantowanie ciągłego zasilania wszystkich aktywnych Gniazd Abonenckich i urządzeń końcowych w sygnał telekomunikacyjny
 - b) okresowych przeglądach wszystkich elementów Sieci i ewentualnych wymaganych regulacjach
 - c) podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia Sieci przed ingerencją osób niepowołanych
 - d) asyście technicznej obejmującej udzielanie informacji dotyczących konfiguracji i instalacji Urządzenia Abonenckiego,
 - e) dokonywaniu w Lokalu czynności związanych z konfiguracją lub instalacją Urządzenia Abonenckiego i inną czynnością uzgodnioną uprzednio z Abonentem,
 - f) dokonywaniu odbioru Urządzenia Abonenckiego na życzenie Abonenta.
2. Aktualny Cennik zawierający informacje o kosztach Usług Serwisowych dostępny jest w Biurach Obsługi Klienta oraz na Stronie WWW Dostawcy Usług. Za usługi serwisowe, wymienione w pkt. 1 lit. e, f Rozdziału IX oraz za Wezwanie Serwisanta, w tym Bezpłatne Wezwanie Serwisanta będzie pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.
3. Dostawca Usług zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia Awarii w możliwie najkrótszym czasie.
4. Abonent powinien zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia Awarii, o ile jest podejrzenie, że miejsce jej występowania znajduje się w Lokalu lub innym miejscu kontrolowanym przez Abonenta, pod rygorem Zawieszenia Świadczenia Usług.
5. Awarie powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, wynikające choćby z nieumyślnego działania Abonenta będą usuwane na jego koszt.
6. Zapytania dotyczące Usługi serwisowej oraz zgłoszenia Awarii Usług mogą być dokonywane przez Abonenta za pomocą dedykowanych dla tej sytuacji Kanałów Kontakt, tj. Biura Obsługi Klienta (poprzez kontakt osobisty lub mailowy) lub Centrum Obsługi Klienta (poprzez kontakt telefoniczny), których dane kontaktowe zawarte są na Stronie WWW Dostawcy Usług.
7. Poinformowanie Dostawcy Usług o zauważonej Awarii nie wyklucza możliwości jednoczesnego złożenia reklamacji z tytułu nienależytego świadczenia usługi w tym Usługi komunikacji elektronicznej.
8. Celem skutecznego dokonania diagnozy i niezwłocznego usunięcia Awarii zaleca się zgłaszanie stwierdzonej Awarii z miejsca świadczenia Usługi. Nie wyklucza to możliwości zgłaszania Awarii z innego miejsca.
9. W celu świadczenia usług serwisowych Abonent obowiązany jest udzielić Dostawcy Usług w niezbędnym zakresie informacji dotyczących m.in.: numeru klienta (lub danych pozwalających na identyfikację Abonenta w systemie Dostawcy Usług), rodzaju systemu operacyjnego, oprogramowania zainstalowanego na komputerze Abonenta oraz rodzajów i liczby sprzętu zainstalowanego w Lokalu.

10. Dokonywanie przez Dostawcę Usług konserwacji i modernizacji Sieci może spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość.
11. O planowanej konserwacji lub modernizacji Sieci, mogącej spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość, Abonent zostanie powiadomiony za pośrednictwem przynajmniej jednego z Kanałów Kontaktu, tj:
 - a) Strony WWW Dostawcy Usług,
 - b) poczty elektronicznej.

Rozdział X Postępowanie reklamacyjne

1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji. Reklamację złożoną przez osobę nieuprawnioną pozostawia się bez rozpoznania.
2. Reklamacje mogą dotyczyć:
 - a) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, w tym niezapewnienia właściwej jakości świadczonych usług,
 - b) nieprawidłowego ustalenia należności z tytułu świadczenia usługi lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku,
 - c) niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi.
3. Reklamację wnosi się:
 - a) w formie pisemnej na adres Biura Obsługi Klienta,
 - b) ustnie do protokołu,
 - c) telefonicznie,
 - d) na adres poczty elektronicznej biuro@dolnet.pl
4. Reklamacja Usługi zawiera w szczególności:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług lub adres miejsca Zakończenia sieci;
 - e) datę zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi;
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - g) numer rachunku bankowego do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności;
 - h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - i) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych odpowiednio w pkt. 4 Rozdziału X Dostawca Usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wywala reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 14 dni i zakres tego uzupełnienia z pouczeniem, że nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
6. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt 4. lit.f Rozdziału X, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Dostawca Usług traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
7. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu przyjęcia reklamacji w Biurze Obsługi Klienta, upoważniony pracownik Dostawcy Usług przyjmujący reklamację potwierdza niezwłocznie pisemnie jej przyjęcie.
8. W przypadku wniesienia reklamacji Usługi komunikacji elektronicznej telefonicznie, korespondencyjnie lub drogą elektroniczną Dostawca Usług potwierdza jej przyjęcie w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację (dotyczy to także sytuacji opisanej w pkt 7 Rozdziału X). Powyższego postanowienia nie stosuje się w przypadku nadania odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
9. Reklamacja Usługi komunikacji elektronicznej może być wniesiona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi albo od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku/faktury zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku. Reklamację wniesioną po upływie terminów, o których mowa w zdaniu poprzednim, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca Usług powiadamia niezwłocznie Abonenta.
10. W przypadku uznania reklamacji, Dostawca Usług rozliczy z Abonentem kwotę wynikającą z uznanej reklamacji. Rozliczenie kwoty należnej z tytułu uwzględnienia reklamacji dotyczącej przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności następuje w formie przelewu środków pieniężnych na wskazane przez Abonenta konto bankowe, chyba że Abonent zwróci się pisemnie o dokonanie rozliczenia w

formie zaliczenia tej kwoty na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usługi. Odszkodowanie lub zwrot innej należności zostanie wykonany w przypadku niezalegania z jakimikolwiek płatnościami wobec Dostawcy Usług, w przypadku istnienia zaległości, kwota odszkodowania lub innej należności będzie w pierwszej kolejności zaliczona na poczet ich uregulowania.

11. Dostawca Usług jest zobowiązany rozpatrzyć:
 - a) reklamację Usługi komunikacji elektronicznej w terminie 30 dni od dnia wniesienia reklamacji,
 - b) reklamację Usługi Dodatkowej, niebędącej usługą komunikacji elektronicznej w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji.
12. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem terminu przez Dostawcę Usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
13. Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, niemniej za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu lub w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację jedynie w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
14. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi dotyczące obowiązkowego zakresu informacji zawartych w potwierdzeniu przyjęcia reklamacji oraz w odpowiedzi na reklamację, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź inna reklamację umożliwia Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
15. W przypadku, gdy Dostawca Usług nie uznał reklamacji w całości lub w części w odpowiedzi wskazuje uzasadnienie faktyczne i prawne zajętą przez siebie stanowiska; odpowiedź zostanie doręczona Abonentowi przesyłką poleconą – w przypadku udzielania odpowiedzi na papierze.
16. Odpowiedź reklamacyjna jest ostatecznym rozstrzygnięciem w sprawie i wyczerpuje drogę wewnętrznego postępowania reklamacyjnego. Spór cywilnoprawny między Abonentem, będącym konsumentem, a Dostawcą Usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez właściwy podmiot uprawniony:
 - a) Prezesa UKE w sprawach dotyczących Usług komunikacji elektronicznej – strona internetowa Prezesa UKE, jako podmiotu uprawnionego doprowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, znajduje się pod adresem www.uke.gov.pl, lub
 - b) Inspekcji Handlowej w sprawach dotyczących Usług Dodatkowych niebędących Usługą komunikacji elektronicznej - adresy stron internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, jako podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, znajdują się pod adresem www.uokik.gov.pl/wojewodzkie_inspektoraty_inspekcji_handlowej.php#faq
 Zasady i tryb postępowania w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów reguluje ustawa Prawo komunikacji elektronicznej (art. 383-385) w zakresie Usług komunikacji elektronicznej, ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz akty wykonawcze do tych ustaw.
17. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację,
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji
 - c) powołanie podstawy prawnej,
 - d) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - e) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego,
 - 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 pozasądowych metod rozpatrywania sporów,
 - g) dane kontaktowe umożliwiające szybki i efektywny kontakt z Dostawcą Usług w sprawie reklamacji, w skład których wchodzi co najmniej numer telefonu i adres poczty elektronicznej.
18. Jeżeli wysłana przez Dostawcę Usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca Usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w pkt. 3 Rozdziału X niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą Usług, określa sposób, formę i postać, w

jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa powyżej ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca Usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację. Dostawca Usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

19. W przypadku gdy w następstwie złożonej reklamacji spór nie został rozwiązany, Dostawca Usług przekazuje Abonentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o zamiarze, zgodzie albo odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Rozdział XI Zmiany po stronie Abonenta, Zawieszenie świadczenia usług.

1. W przypadku wszczęcia w stosunku do Abonenta, pozostającego osobą prawną, postępowania układowego, likwidacyjnego, upadłościowego lub egzekucyjnego, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie o powyższym fakcie poinformować Dostawcę Usług. Dostawca Usług niezwłocznie po otrzymaniu informacji o wszczęciu w stosunku do Abonenta któregośkolwiek z tych postępowań może (w zakresie dopuszczonym przez prawo) uzależnić dalsze świadczenie Usług na rzecz Abonenta od złożenia przez niego zabezpieczenia w wysokości, formie i terminie wskazanym w wezwaniu, a w przypadku niespełnienia tych warunków wstrzymać usługi świadczone Abonentowi w oparciu o Umowę.
2. W przypadku zbycia Lokalu przez Abonenta lub utraty tytułu prawnego do Lokalu w inny sposób, Abonent może pod warunkiem otrzymania zgody Dostawcy Usług przekazać prawa i obowiązki wynikające z Umowy, na rzecz nabywcy praw do Lokalu, poprzez podpisanie umowy cesji w Biurze Obsługi Klienta, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia zbycia Lokalu lub utraty tytułu prawnego do Lokalu w inny sposób. W przypadku nieprzejęcia praw i obowiązków Abonenta przez nabywcę Lokalu, Umowa może być rozwiązana przez Abonenta jedynie w trybie przewidzianym w Regulaminie.
3. W przypadku opóźnienia Abonenta z uiszczeniem należności wobec Dostawcy Usług przez okres dłuższy niż 30 dni od daty wymagalności i braku dokonania wpłaty należności, Dostawca Usług ma prawo ograniczenia świadczenia usług wobec Abonenta, za uprzednim powiadomieniem Abonenta przez Dostawcę Usług o takim zamiarze, w terminie 7 dni od doręczenia tego powiadomienia. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa wyżej, Dostawca Usług może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi Abonent nie zapłaci zaległych należności, Dostawca Usług niezwłocznie powiadamia tego abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia Abonent nie zapłaci zaległych należności, Dostawca Usług może zawiesić świadczenie usługi. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, Dostawca Usług powiadamia tego abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, Dostawca Usług może zawiesić świadczenie tej usługi. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej nie usłają przyczyn jej zawieszenia, Dostawca Usług powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności. W takim przypadku Abonent zobowiązany będzie do zapłaty zaległych należności oraz odszkodowania, o którym mowa w pkt. 28 Rozdziału IV, o ile Umowa została zawarta na Warunkach Promocyjnych z Okresem Zobowiązania. Powiadomienia, o których mowa w niniejszym punkcie, Dostawca Usług wysyła do Abonenta na trwałym nośniku (w tym w formie elektronicznej, telefonicznej i innej formie przyjętej do komunikacji z Abonentami). W przypadku Zawieszenia Świadczenia usługi dotyczącego Umowy na Warunkach Promocyjnych Okres Zobowiązania ulega przedłużeniu o czas Zawieszenia Świadczenia Usługi w zakresie, w jakim nie narusza to art. 301 Prawo komunikacji elektronicznej. Jeżeli przed złożeniem Abonentowi przez Dostawcę Usług wypowiedzenia Umowy Abonent ureguluje całość zaległej należności wraz z należnymi odsetkami, Dostawca Usług wznowi świadczenie usług na rzecz Abonenta w terminie 3 dni od dnia otrzymania płatności.
4. Dostawca Usług na wniosek Abonenta dokonuje Zawieszenia Świadczenia Usługi na okres nieprzekraczający trzech kolejnych miesięcy. Wniosek o Zawieszenie Usługi winien być zgłoszony do Biura Obsługi Klienta lub Centrum Obsługi Klienta. Za Zawieszenie Świadczenia Usługi na wniosek Abonenta pobierana jest opłata wynikająca z Cennika. W przypadku Zawieszenia Świadczenia Usługi dotyczącego Umowy na Warunkach Promocyjnych Okres Zobowiązania promocji ulega przedłużeniu o czas Zawieszenia Świadczenia Usługi w zakresie, w jakim nie narusza

to art. 301 Prawa komunikacji elektronicznej. Zawieszenie Świadczenia Usługi na wniosek Abonenta może nastąpić w przypadku niezalegania z jakimikolwiek płatnościami wobec Dostawcy Usług.

5. Zawieszenie Świadczenia Usługi na wniosek Abonenta może nastąpić tylko jeden raz w okresie 12 kolejnych miesięcy.

ROZDZIAŁ XII Odpowiedzialność Dostawcy Usług

1. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Szczegółowych lub odrębnych regulaminach Usług Dodatkowych oraz właściwych przepisach prawa, w szczególności Prawie komunikacji elektronicznej, Ustawie o prawach konsumenta oraz Kodeksie cywilnym.
2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za brak Usług, nienależytą jakość sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub jego całkowity brak lub szkody po stronie Abonenta, wynikające z:
 - a) przyczyn niezależnych od Dostawcy Usług, takich jak: Siła Wyższa, działalność osób trzecich, za które Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności,
 - b) nielegalnego lub niezgodnego z Umową, Regulaminem, Regulaminem Szczegółowym lub odrębnym regulaminem Usługi Dodatkowej korzystania z Sieci, Usług, Usług Dodatkowych lub Usług Cyfrowych i Treści Cyfrowych,
 - c) uszkodzeń powstałych z przyczyn leżących po stronie Abonenta, przy czym usunięcie takich uszkodzeń następuje na wniosek i koszt Abonenta,
 - d) wadliwego działania Sprzętu Odbiorczego/Środowiska Cyfrowego Abonenta lub jego niedostosowania do obowiązujących standardów technicznych,
 - e) niewykonania przez Abonenta obowiązku współpracy w celu ustalenia, czy brak zgodności w odpowiednim czasie Usługi komunikacji elektronicznej z Umową, wynika z cech Środowiska Cyfrowego Abonenta,
 - f) braku zasilania energetycznego w miejscu świadczenia Usługi (w lokalu Abonenta),
 - g) uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego z winy Abonenta do czasu przywrócenia jego poprawnego działania.
3. W przypadku konieczności przystosowania Sprzętu Odbiorczego Abonenta do przyłączenia do Gniazda Abonenckiego/Urządzenia Abonenckiego lub konfiguracji wykraczającej poza czynności konieczne do prawidłowej aktywacji usług, Abonent ponosi koszty określone w Cenniku.
4. W przypadku:
 - a) niedotrzymania terminu uruchomienia usługi, w tym czasu wstępnego przyłączenia, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Opłaty Abonamentowej. Dostawca Usług jest zwolniony z tej odpowiedzialności, jeżeli Abonent utrudniał lub zwlekał z umożliwieniem wykonania instalacji,
 - b) niezachowania ciągłości świadczenia usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w Świadczeniu usług, w wysokości 1/30 średniej Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, bądź w wysokości 1/30 należnej Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej w przypadku, gdy okres Świadczenia usług na rzecz Abonenta był krótszy niż 3 pełne Okresy Rozliczeniowe.
 - c) gdy Dostawca Usług nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień w wysokości 1/30 średniej Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych.
5. Niezależnie od ewentualnego odszkodowania, o którym mowa w pkt. 4 Rozdziału XII, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi trwająca łącznie dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej. W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi trwającej cały miesiąc, zwracana jest cała Opłata Abonamentowa i Opłata Powiązana.
6. Odszkodowanie, o którym mowa w pkt. 4 lit.b Rozdziału XII oraz zwrot, o którym mowa w pkt. 5 naliczane są od chwili zgłoszenia Awarii – zawiadomienia o niej Dostawcy Usług za pomocą jednego z Kanałów Kontaktów.
7. Odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w Rozdziale IX, przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem zawiadomienia o niej Dostawcy Usług za pomocą jednego z Kanałów Kontaktów, chyba że mimo braku zawiadomienia Dostawca Usług o Awarii wiedział. Wypłata odszkodowania następuje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wplynięcia wniosku. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych (za wyłączeniem Usługi dostępu do Internetu), a warunkami określonymi w Umowie, konsument po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z tytułu nienależytego wykonania Umowy, wypowiedzieć ją z winy Dostawcy Usług. W takim przypadku Dostawcy Usług nie przysługuje odszkodowanie, o którym mowa w pkt. 28 Rozdziału IV.

8. Jeżeli Usługa jest niezgodna z Umową, Abonent może żądać doprowadzenia jej do zgodności z Umową. Dostawca Usług może odmówić doprowadzenia Usługi do zgodności z Umową jeżeli jest to niemożliwe lub wymagałoby nadmiernych kosztów.
9. Niezależnie od postanowień pkt. 8 Rozdziału XII, jeżeli Usługa jest niezgodna z Umową, Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy, gdy:
 - a) doprowadzenie Usługi do zgodności z Umową jest niemożliwe lub wymaga nadmiernych kosztów ze strony Dostawcy Usług;
 - b) Dostawca Usług nie doprowadził Usługi do zgodności z Umową mimo zgłoszenia nieprawidłowości przez Abonenta;
 - c) brak zgodności Usługi z Umową występuje nadal, mimo że Dostawca Usług próbował doprowadzić Usługę do zgodności z Umową;
 - d) brak zgodności Usługi z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny lub odstąpienie od Umowy bez uprzedniego wzywania Dostawcy Usług do doprowadzenia tej Usługi do zgodności z Umową;
 - e) z oświadczenia Dostawcy Usług lub okoliczności wyraźnie wynika, że Dostawca Usług nie doprowadzi Usługi do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Abonenta.Roszczenie o odstąpienie od Umowy nie przysługuje, jeśli Usługa jest dostarczana w ramach Opłaty, w tym Abonamentowej, a brak zgodności Usługi z Umową jest nieistotny.
10. Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy o dostarczanie Usługi, jeśli Usługa nie została dostarczona w terminie, a Dostawca Usług nie dostarczy jej niezwłocznie lub w terminie dodatkowo wyznaczonym przez Abonenta. Abonent może odstąpić od Umowy o dostarczanie Usługi bez wzywania do jej dostarczenia, jeżeli:
 - a) Dostawca Usług oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi, lub
 - b) Dostawca Usług i Abonent uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Dostawca Usług nie dostarczył jej w tym terminie.
11. Odszkodowanie, o którym mowa w pkt. 4 lit.b Rozdziału XII oraz zwrot, o którym mowa w pkt. 5 nie przysługuje w przypadku Awarii wywołanych przez Abonenta, uszkodzeń urządzeń stanowiących własność Abonenta włączonych do sieci DOLNET, a także awarii sprzętu, oprogramowania oraz niedostępności zasobów i treści przechowywanych w sieci Internet poza DOLNET oraz w przypadku wystąpienia ograniczenia lub Zawieszenia świadczenia usługi przez Dostawcę Usług z przyczyn określonych w Regulaminie.
12. Zwrot należności wynikającej z pozytywnie rozpatrzonej reklamacji Usługi następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy lub obniżeniu ceny.

ROZDZIAŁ XIII Tajemnica komunikacji elektronicznej

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Dostawca Usług zapewnia tajemnicę informacji przekazywanych w Sieci, danych osobowych Abonenta, informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia, a także identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi dokonano połączenia telekomunikacyjnego oraz treści indywidualnych komunikatów w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Dostawcę Usług, z wyjątkiem przypadków opisanych w pkt. 2 Rozdziału XIII oraz w innych przypadkach, w których Dostawca Usług jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Środki techniczne stosowane przez Dostawcę Usług zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca Usług nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji w przypadku Awarii, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego i innych przypadków niezależnych od Dostawcy Usług.
3. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do monitorowania Sieci oraz Urządzeń Abonentkich, w tym gromadzenia danych o lokalizacji urządzeń końcowych, zgodnie z zasadami zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca Usług jest zobowiązany do zapewnienia warunków dostępu i utrwalania oraz do udostępniania uprawnionym podmiotom, a także sądowni i prokuratorowi przetwarzanych przez siebie danych związanych z świadczoną Usługą.
4. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania niektórych rozmów telefonicznych prowadzonych przez jego pracowników z Abonentami, o czym każdorazowo Abonent zostanie poinformowany przed rozpoczęciem rozmowy.
1. Dostawca Usług nie odpowiada za dostęp osób nieuprawnionych do informacji przesyłanej przez sieć DOLNET, gdy wynika on z winy Abonenta lub Użytkownika.

ROZDZIAŁ XIV Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminem, Regulaminami Szczegółowymi oraz odrębnymi regulaminami Usług Dodatkowych mają

2. zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Prawa komunikacji elektronicznej, Ustawy o prawach konsumenta oraz Kodeksu cywilnego.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 10 listopada 2024 r. dla Umów/Usług zawieranych/nabywanych od 10 listopada 2024 roku.