

**Regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych
przez Kujawsko-Pomorskie Centrum Kompetencji Cyfrowych Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością
z siedzibą w Toruniu**

**Rozdział 1
Postanowienia ogólne**

§ 1

Niniejszy dokument, zwany dalej Regulaminem, określa warunki świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych przez Kujawsko-Pomorskie Centrum Kompetencji Cyfrowych Sp. z o. o. z siedzibą w Toruniu przy ul. Włocławskiej 167, zwaną dalej Conectio.

§ 2

Regulamin obejmuje:

1. Tryb i warunki oraz sposób zawierania oraz rozwiązywania umów.
2. Zasady płatności za usługi.
3. Warunki i zakres świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
4. Zakres obsługi serwisowej.
5. Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji.
6. Odpowiedzialność Abonenta z tytułu niezgodnego z umową korzystania z usług. Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty.
7. Informacje o polubownych sposobach rozwiązywania sporów.
8. Sposób uzyskania informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych.

§ 3

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Abonent** – podmiot, który zawarł z Conectio umowę o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Conectio bądź usług dodatkowych oferowanych przez Conectio.
2. **Awaria** – uszkodzenie Systemu ograniczające lub uniemożliwiające korzystanie z Usług przez Użytkownika.
3. **Cennik** – Cennik usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Conectio oraz usług dodatkowych oferowanych przez Conectio.
4. **Centrum Zarządzania Siecią** – jednostka organizacyjna Conectio zarządzająca infrastrukturą teleinformatyczną Conectio.
5. **Lokal** – określone w Umowie miejsce świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Conectio bądź usług dodatkowych oferowanych przez Conectio.
6. **Łącze** – fizyczne i logiczne połączenie pomiędzy węzłem sieci Conectio a miejscem świadczenia usługi dostępu do sieci Conectio zakończone po stronie Abonenta na interfejsach urządzeń Conectio bądź interfejsach urządzeń Abonenta w przypadku braku zainstalowanych urządzeń Conectio.
7. **Okres Rozliczeniowy** – okres będący podstawą rozliczenia należności stron umowy, stanowiący miesiąc kalendarzowy rozpoczynający się pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego i kończący się ostatniego dnia tego miesiąca. W przypadku rozpoczęcia lub zakończenia świadczenia Usługi w trakcie okresu rozliczeniowego rozliczenie następuje od pełnego miesiąca kalendarzowego.
8. **Oplata Abonamentowa** – opłata za Usługi świadczone przez Conectio.
9. **Powiadomienie** – poinformowanie dokonane jednym z następujących sposobów:
 - 1) listownie, za pomocą listu poleconego,
 - 2) poprzez złożenie pisemnego oświadczenia w siedzibie Strony,
 - 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej wskazanej w Umowie,
 - 4) za pośrednictwem strony internetowej wskazanej w Umowie,
 - 5) telefonicznie, przez kontakt z osobami wskazanymi w Umowie;
10. **Sieć** – wszystkie urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną Conectio służącą do przesyłania informacji na odległość.
11. **System** – infrastruktura teleinformatyczna umożliwiająca świadczenie usług przez Conectio, w skład której wchodzi m.in. urządzenia telekomunikacyjne oraz serwery wraz z zainstalowanym na nich oprogramowaniem.
12. **Strona** – Conectio lub Abonent; Conectio i Abonent zwani są dalej łącznie Stronami.
13. **Umowa** – Umowa o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Conectio bądź usług dodatkowych oferowanych przez Conectio, zawarta pomiędzy Conectio a Abonentem.
14. **Urządzenia** – urządzenia Conectio, udostępnione Abonentowi w celu świadczenia usługi.
15. **Usługi** – usługi wyszczególnione w Umowie oraz w Regulaminie świadczone przez Conectio na rzecz danego Abonenta.
16. **Użytkownik** – Abonent lub inny podmiot uprawniony przez Abonenta do korzystania z Usługi w Lokalu określonym w Umowie.
17. **Zamawiający** – podmiot, który złożył zamówienie na usługę szerokopasmowego dostępu do sieci Conectio bądź usługi dodatkowe oferowane przez Conectio.

**Rozdział 2
Zakres i warunki świadczenia usług**

§ 4

1. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu i Umowy, w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku.
2. Usługi Conectio świadczone są w oparciu o infrastrukturę telekomunikacyjną Conectio oraz innych podmiotów, z którymi Conectio zawarła stosowne umowy.
3. Conectio zobowiązuje się do świadczenia Usług na zasadach i warunkach określonych w Umowie, Cenniku i Regulaminie.
4. Conectio nie ingeruje w treść informacji przekazywanych z wykorzystaniem Systemu i nie udostępnia osobom trzecim takich informacji, za wyjątkiem sytuacji, w których przepisy prawa, orzeczenie sądu bądź decyzja właściwego organu administracji nakazują inaczej.

5. Conectio może powierzyć wykonywanie Usług innym podmiotom bez zgody Abonenta.

§ 5

1. W przypadku udostępnienia Abonentowi urządzeń Conectio, Abonent:
- 1) będzie używał tych urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i zasadami prawidłowej eksploatacji oraz zabezpieczy je przed zniszczeniem, utratą lub kradzieżą;
 - 2) będzie oddawał je w najem, lub w użytkowanie, wdzierzał, a także udostępniał osobom trzecim pod jakimkolwiek innym tytułem, odpłatnie lub nieodpłatnie, tylko za uprzednią pisemną zgodą Conectio;
 - 3) zwróci urządzenia Conectio w stanie nie pogorszonym ponad zużycie wynikające z ich normalnej eksploatacji, w terminie 7 dni od wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy; zwrot urządzeń Conectio oraz określenie stanu tych urządzeń Abonent i Conectio dokonują w chwili ich przekazania Abonentowi oraz zwrotu Conectio w protokole zdawczo-odbiorczym;
 - 4) powiadomi Conectio o nieprawidłowościach w działaniu, lub uszkodzeniach urządzeń niezwłocznie po wykryciu takich nieprawidłowości lub uszkodzeń;
 - 5) w przypadku nie wydania przez Abonenta udostępnionych mu urządzeń lub ich zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Abonent zapłaci Conectio kwotę odpowiadającą utracie wartości wskutek nadmiernego zużycia, lub kosztem zakupu nowych urządzeń o takiej samej funkcjonalności.
2. Abonent podpisując umowę na świadczenie Usługi ponosi odpowiedzialność za:
- 1) podejmowanie działań prowadzących do przeciążenia Systemu,
 - 2) ingerencję w zasoby innych użytkowników Systemu,
 - 3) podejmowanie jakichkolwiek prób uzyskania dostępu do zasobów komputerowych i sieciowych nienależących do Abonenta bez zgody ich właściciela lub korzystanie z takich zasobów bez zgody ich właściciela,
 - 4) naruszenie integralności Systemu, jego zabezpieczeń lub zasobów albo usiłowanie podjęcia takich działań.

§ 6

1. Wszelkich zmian konfiguracji, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń Urządzeń dokonują wyłącznie osoby upoważnione przez Conectio. Abonent jest zobowiązany umożliwić pracownikom Conectio lub jej upoważnionym przedstawicielom dostęp do Urządzeń w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych od momentu powiadomienia o takiej potrzebie.
2. Conectio ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy udostępnionych Urządzeń w przypadku stwierdzenia:
- 1) samowolnej naprawy lub modernizacji Urządzeń dokonanej przez Abonenta,
 - 2) samowolnej zmiany konfiguracji Urządzeń,
 - 3) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji urządzeń,
 - 4) zniszczenia lub uszkodzenia.

Rozdział 3

Umowa o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych

§ 7

Umowa jest zawierana w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, po dostarczeniu przez Zamawiającego wymaganych przez Conectio dokumentów i spełnieniu warunków określonych w Regulaminie.

§ 8

W celu zawarcia Umowy, Conectio może żądać od Zamawiającego przedstawienia dodatkowych dokumentów lub udzielenia dodatkowych informacji, pod rygorem odmowy zawarcia Umowy.

§ 9

Conectio może wykonać kopie dokumentów przedstawionych przez Abonenta.

§ 10

Warunkiem zawarcia Umowy jest:

1. w przypadku osób fizycznych – przedstawienie dwóch dokumentów stwierdzających tożsamość i miejsce stałego zameldowania oraz dokumentu stwierdzającego tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, w których zainstalowane będą Urządzenia Conectio,
2. w przypadku osoby prawnej lub jednostki nie posiadającej osobowości prawnej – przedstawienie odpisu z właściwego rejestru, decyzji o nadaniu numeru REGON i NIP oraz dokumentu stwierdzającego tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, w której zainstalowane będą Urządzenia Conectio.
3. Powyższe dane mogą być przetwarzane przez Conectio na potrzeby związane z zawarciem i wykonywaniem Umowy.

§ 11

Conectio zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadkach, gdy nie istnieją warunki techniczne konieczne do świadczenia Usługi.

§ 12

Przedmiotem Umowy jest świadczenie Usług telekomunikacyjnych przez Conectio, na warunkach zawartych w Umowie, Regulaminie oraz Cenniku.

§ 13

Conectio powiadomi Abonentów o zmianach Regulaminu, bądź Cennika z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian przez Abonenta przysługuje mu prawo wypowiedzenia umowy. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy, Conectio nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Zapis nie ma zastosowania w przypadku, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

§ 14

1. O ile postanowienia Szczegółowych Warunków Promocji nie stanowią inaczej, umowa zawarta na czas określony, równy lub dłuższy niż 30 dni, po upływie okresu, na jaki została zawarta, ulega automatycznemu przedłużeniu, na warunkach z ostatniego Okresu Rozliczeniowego, na czas nieokreślony chyba, że Abonent, na co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania umowy, złoży oświadczenie o braku woli przedłużenia umowy w siedzibie Conectio lub listownie 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.
2. Conectio umożliwia składanie zamówień na opcje dodatkowe usług, poza formą pisemną, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie.
3. Zmiana umowy, w tym jej przedłużenie w innych przypadkach niż określone w punkcie 2, wymaga formy pisemnej lub dokumentowej, chyba, że w Regulaminie lub umowie wskazano inaczej.
4. Każda ze Stron może rozwiązać umowę lub zmienić umowę powodując ograniczenie zakresu świadczonych usług w drodze wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie. Za dzień dokonania wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpływu wypowiedzenia do drugiej Strony. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach umowy, do daty jej rozwiązania.
5. Conectio może wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu lub przepisów prawa w zakresie związanym z korzystaniem z Usług, a w szczególności:
 - 1) nieterminowego regulowania opłat na rzecz Conectio,
 - 2) korzystania przez Abonenta z Usług w sposób mogący zagrażać interesom innych Abonentów lub interesom Conectio,
 - 3) nieprzestrzegania przez Abonenta, w zakresie jakim go dotyczą, przepisów ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne,
 - 4) wszelkich działań Abonenta, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Conectio lub zakłócać poprawne funkcjonowanie Systemu,
 - 5) powodowania przez Abonenta zakłóceń w działaniu sieci Internet,
 - 6) prób niezgodnego z prawem uzyskania dostępu do zasobów informatycznych, będących w posiadaniu innych podmiotów,
 - 7) udostępniania innym podmiotom poufnych informacji uzyskanych od Conectio w związku ze świadczonymi usługami.
6. W przypadkach, o których mowa powyżej Conectio może zawiesić świadczenie Usług do chwili (według decyzji Conectio) zaprzestania naruszeń, usunięcia skutków naruszeń, lub przywrócenia stanu umożliwiającego dalsze normalne świadczenie Usług. W takim wypadku, przez okres nie dłuższy niż okres wypowiedzenia, Conectio zachowuje prawo do Opłaty Abonamentowej. Wznowienie świadczenia zawieszonych Usług następuje po wniesieniu przez Abonenta Opłaty Wznowieniowej, określonej w Cenniku.
7. Conectio może wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku zaistnienia następujących okoliczności:
 - 1) cofnięcia, ograniczenia, wygaśnięcia bądź zmiany uprawnień lub warunków do świadczenia usług przez Conectio,
 - 2) zmiany warunków świadczenia usług, które uniemożliwiają w sposób trwały świadczenie usług ze względów technicznych,
 - 3) rażącego naruszenia umowy przez Abonenta w szczególności zapisu § 17 niniejszego Regulaminu,
 - 4) narażenia Conectio przez Abonenta na ryzyko powstania szkody lub spowodowanie jej powstania.
8. Rozwiązanie lub zmiana umowy ograniczająca zakres świadczonych usług następuje na piśmie i jest przesyłane przez Conectio na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, a przez Abonenta na adres siedziby Conectio, składane przez Abonenta osobiście w siedzibie Conectio lub skanem na dedykowany adres elektroniczny udostępniony przez Conectio.
9. Conectio może, poza formą pisemną, umożliwić Abonentowi zmianę warunków umowy dotyczących świadczonych usług ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową, okresu, na jaki została zawarta Umowa, w tym minimalnego okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych, pakietu taryfowego, sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi, a także sposobów dokonywania płatności, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie.
10. Umowy zawarte na czas określony mogą stanowić inne niż w Regulaminie zasady ich wcześniejszego rozwiązywania.
11. W przypadku zawierania umowy z konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość Abonent ma prawo odstąpienia od umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty zawarcia umowy. Konsument nie ma prawa odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem Conectio lub na odległość gdy:
 - a) Conectio wykonało w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta i przed rozpoczęciem świadczenia usługi poinformowało konsumenta, że po spełnieniu świadczenia konsument utraci prawo odstąpienia od umowy,
 - b) umowa dotyczy dostarczenia treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnienie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu konsumenta o utracie prawa odstąpienia.

§ 15

Abonent Usługi, którego dane zawarte w Umowie ulegają zmianie, jest zobowiązany powiadomić Conectio o tych zmianach w terminie 30 dni kalendarzowych od zaistnienia takich zmian.

§ 16

Warunki techniczne świadczenia usług

1. Conectio prowadzi obsługę serwisową usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Conectio. Dane kontaktowe serwisu widnieją na stronie internetowej www.conectio.pl.
2. Obsługa serwisowa prowadzona jest w godzinach pracy Conectio, tj. od 8.00 do 21.00 przez 7 dni w tygodniu.
3. W ramach obsługi serwisowej Conectio zapewnia:
 - 1) przygotowanie łączy, celem świadczenia usług opisanych w Umowie;

- 2) przegląd stanu technicznego łączy i infrastruktury telekomunikacyjnej Conectio oraz usuwanie awarii i usterek;
 - 3) wsparcie techniczne w zakresie związanym z usługami świadczonymi przez Conectio.
4. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu w związku ze świadczonym Usługami Conectio podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych Usług. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług Conectio jest uprawnione do podejmowania działań zmierzających do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia, a w szczególności do:
- 1) natychmiastowego ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług,
 - 2) informowania podmiotów zajmujących się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach,
 - 3) informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług.
5. Ograniczenie świadczenia Usług może w szczególności polegać na:
- 1) filtracji ruchu z określonymi adresami IP,
 - 2) uniemożliwieniu połączenia z Internetem.
6. Ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług dokonuje się w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności gdy:
- 1) urządzenie Abonenta stwarza zagrożenie dla innych użytkowników Internetu, jeśli Conectio nie ma możliwości szybkiego skontaktowania się z Abonentem lub jeśli Abonent nie podejmie właściwych działań eliminujących zagrożenie,
 - 2) urządzenie, z którym Abonent chce nawiązać połączenie, zagraża bezpieczeństwu Sieci lub użytkowników.
7. Informacje o zagrożeniach, o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Conectio będzie przekazywać Abonentowi przez zwykle stosowane metody komunikowania się (np. stronę internetową, pocztę elektroniczną, telefon).
8. Wszystkie Usługi i usługi dodatkowe Conectio świadczy w zakresie możliwości technicznych zgodnie z postanowieniami umownymi.
9. Usługi mobilne świadczone są także zgodnie z normami technologicznymi ETSI (European Telecommunications Standards Institute). W odniesieniu do Usług mobilnych, za pomocą których realizowane są połączenia transmisji danych przy ustawieniach APN: Internet Conectio zapewnia, że minimalna skuteczność zestawienia pakietowych połączeń transmisji danych (CSSR PS) to 93% w skali miesiąca, a maksymalna stopa przerwanych pakietowych połączeń transmisji danych (DCR PS) to 2%.
10. Zasoby sieci Conectio są ograniczone i zmienne. Prędkość przesyłania danych może ulegać zmianie. Zależy ona takich czynników, jak obciążenie stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału stacji nadawczej, warunków atmosferycznych, technologii, czy urządzeń, z których Abonent korzysta. Conectio nie może zagwarantować osiągnięcia maksymalnej prędkości przesyłania danych w ramach Usług mobilnych z uwagi na wyżej wymienione czynniki. Gospodarując zasobami sieci, Conectio bierze pod uwagę interes wszystkich swoich Abonentów, a zasoby rozdziela w ten sposób, aby zapewnić każdemu z Abonentów najlepszą jakość świadczonej Usługi w danych warunkach.
11. Wielkość dostępnego pakietu danych i prędkość przesyłania danych mają wpływ na korzystanie z Internetu, w tym z treści, aplikacji i usług dostępnych w Internecie. Korzystanie z Internetu, w tym z treści, aplikacji i usług jest lepsze przy większej prędkości. Im mniejsza jest prędkość, tym korzystanie z Internetu jest wolniejsze.
12. Conectio stosuje środki zarządzania ruchem w Sieci, które mają na celu wspieranie efektywnego wykorzystania i optymalizacji jakości usług telekomunikacyjnych. Środki te zapobiegają wysyceniu łącza i są niezbędne dla poprawnego świadczenia usług dla wszystkich abonentów Conectio. Środki zarządzania ruchem w Sieci są niedyskryminacyjne i opierają się o obiektywne różnice w wymagach dotyczących technicznej jakości usług w zakresie określonych kategorii ruchu. Nie wpływają one negatywnie na prywatność użytkowników końcowych, w tym ochronę ich danych osobowych. Środkami zarządzania ruchem są jego automatyczne: blokowanie, spowalnianie oraz priorytetyzacja. Priorytetyzacja polega na udzieleniu pierwszeństwa określonej kategorii ruchu w Sieci względem innej kategorii ruchu. Pierwszeństwo udzielane jest tej kategorii ruchu, której jakość jest szczególnie zagrożona lub która jest szczególnie wrażliwa na spadek jakości. Kategoriami ruchu są np. usługi mobilne, usługi stacjonarne, usługa transmisji danych, strumieniowanie wideo (videostreaming), pobieranie danych. Skutkiem stosowania tego narzędzia może być m.in. pogorszenie poziomu świadczenia usług/i w zakresie kategorii ruchu położonych/ej niżej w hierarchii priorytetyzacji - odczuwane przez użytkowników końcowych przejściowo, incydentalnie lub okresowo. Pogorszenie nie naruszy jednak postanowień Umowy, ani innych umów z Conectio, w tym dotyczących jakości usług. Dzięki stosowaniu tego środka Conectio utrzymuje zagwarantowaną umowami jakość wszystkich swoich usług.
13. Conectio stosuje ponadto środki zarządzania ruchem, wykraczające ponad środki opisane w poprzednim ustępie, gdy jest to konieczne i jedynie tak długo jak jest to konieczne.
14. Środki zarządzania ruchem, o których mowa w ust. 12 i 13 powyżej, mogą m.in. powodować pogorszenie się parametrów jakości Mobilnego Internetu i Stacjonarnego Internetu. Ich stosowanie nie stanowi naruszenia Umowy.
15. Prędkość transmisji danych w ramach Mobilnego Internetu i Stacjonarnego Internetu wpływa na korzystanie z treści, aplikacji i usług.
16. Szacunkowa prędkość maksymalna to prędkość transmisji danych w usłudze mobilnego internetu, która jest możliwa do osiągnięcia na urządzeniach przy jednoczesnym maksymalnym ograniczeniu ruchu innych użytkowników na tych samych urządzeniach. Szacunkowe wartości w sieci Conectio podano poniżej.
- 4G/LTE 160 Mbps/32 Mbps
 - 3G 32 Mbps/3 Mbps
 - 2G 150 kbps/70 kbps
17. W przypadku internetu stacjonarnego prędkość minimalna to prędkość, poniżej której nie będzie przekroczony transfer trwale i znacząco. Warunek ten nie dotyczy awarii lub planowej przerwy konserwacyjnej.
18. Prędkość maksymalna internetu stacjonarnego to prędkość możliwa do osiągnięcia przynajmniej raz na dobę, jest potencjalnie dostępna ze względu na możliwości techniczne.
19. Prędkość zwykle dostępna to prędkość możliwa do osiągnięcia 70% czasu na dobę, podawana jest dla pobierania i wysyłania danych.

Rozdział 4 **Odpowiedzialność Stron**

§ 17

1. Abonent zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa oraz postanowień Umowy i Regulaminu. W szczególności Abonent zobowiązany jest do:
 - 1) niewykorzystywania usług w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim chyba, że Conectio wyrazi na to uprzednią pisemną zgodę;
 - 2) niedokonywania zmian w łączu zapewniającym dostęp do sieci Conectio oraz nie podłączania urządzeń nieprzystosowanych do współpracy z tym łączem lub urządzeń nie posiadających dokumentu lub znaku potwierdzającego spełnienie zasadniczych wymagań, o których mowa w art.153 ust. 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne;
 - 3) niezwłocznego, nie później niż następnego dnia roboczego, zgłaszania przypadków zakłóceń w funkcjonowaniu sieci Conectio, oraz przypadków nieuprawnionego lub zagrażającego interesom innych Abonentów działania w sieci Conectio;
 - 4) niedokonywania samodzielnych napraw lub modernizacji urządzeń;
 - 5) umożliwienia przedstawicielom Conectio kontroli instalacji i urządzeń oraz działania sieci Conectio.
2. Abonent odpowiada za treści przekazywane pocztą elektroniczną i umieszczane na stronach www.
3. Abonent zobowiązuje się nie rozpowszechniać pocztą elektroniczną i na stronach www treści pornograficznych, faszystowskich, komunistycznych, szerzących nienawiść lub nawołujących do popełnienia przestępstw, a także wirusów komputerowych i materiałów ułatwiających przestępstwa sieciowe i komputerowe.
4. Abonent zobowiązuje się nie rozpowszechniać masowo pocztą elektroniczną niespersonalizowanych, niezamówionych przez adresatów przesyłek (SPAM).

§ 18

Conectio świadczy usługi 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, przez wszystkie dni w roku.

§ 19

1. Dostępność usług może być czasowo ograniczona w związku z koniecznością prowadzenia okresowych prac konserwatorskich bądź wystąpieniem nieprzewidywanych uszkodzeń lub awarii. W takim wypadku Conectio poinformuje niezwłocznie Abonenta o przyczynie i przewidywanym okresie trwania przerwy w świadczeniu usług objętych umową.
2. W przypadku przerw w świadczeniu Usług związanych z techniczną obsługą Systemu, trwających dłużej niż 4 godziny (przerwy w działaniu urządzeń ograniczające dostęp Abonenta do Systemu), Conectio powiadomi Abonenta o planowanej przerwie z 24-godzinnym wyprzedzeniem.
3. Z zastrzeżeniem zdania następnego całkowita odpowiedzialność Operatora z tytułu niedotrzymania parametrów SLA ograniczona jest do wysokości 30% wartości opłaty abonamentowej za daną usługę (łącze) w określonej lokalizacji, należnej Operatorowi w Okresie Rozliczeniowym, w którym nastąpiło zakończenie okresu niedotrzymania parametrów SLA. Odpowiedzialność Operatora z tytułu niedotrzymania parametru SLA: Roczna Dostępność Usługi ograniczona jest do wysokości 30% wartości opłaty abonamentowej za daną usługę (łącze) w określonej lokalizacji, należnej Operatorowi za cały obliczany okres parametru SLA: Roczna Dostępność Usługi.
4. Aby zapobiegać osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łączu lub sieci, Conectio dokonuje pomiaru ruchu wewnątrz sieci oraz na stykach do innych sieci. Sieć jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Na bazie pomiarów ruchu oraz prognoz ruchu w celu zapewnienia optymalnej pojemności sieci Conectio stosuje procedury, które mają na celu zapewnienie maksymalnych możliwych parametrów jakościowych usług, jednak w okresie wdrażania nowych rozwiązań może nastąpić chwilowe pogorszenie ich jakości.

§ 20

Conectio ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi z wyłączeniem sytuacji, w której niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy nastąpiło z powodu:

- 1) siły wyższej,
- 2) przyczyn leżących po stronie Abonenta lub Użytkownika,
- 3) innych okoliczności, za które nie można przypisać winy Conectio.

§ 21

Conectio nie ponosi odpowiedzialności prawnej za:

- 1) treści przekazywane podczas korzystania przez Abonenta z Usługi oraz naruszenia prawa wynikające z takiego przekazu informacji,
- 2) zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera Abonenta podłączonego do Urządzeń przed ingerencją osób trzecich,
- 3) rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi,
- 4) skutki dostępu do informacji Abonenta, w wyniku udostępnienia przez Abonenta haseł dostępu osobom nieupoważnionym.

Rozdział 5 **Aktywacja usługi**

§ 22

1. Conectio po wykonaniu instalacji i konfiguracji Usługi powiadomi Abonenta o możliwości korzystania z Usługi, co następuje poprzez podpisanie Protokołu uruchomienia Usługi stanowiącego integralną część Umowy.

2. Jeżeli Abonent w ciągu 5 dni od daty podpisania protokołu nie zgłosi w tym terminie zastrzeżeń do Protokołu, Strony uznają aktywację Usługi za przyjętą z upływem tego terminu.
3. W przypadku zgłoszenia przez Abonenta zasadnych zastrzeżeń do Protokołu, Strony, ustalą następny termin podpisania Protokołu, przy czym termin ten nie może przekroczyć 14 dni od dnia zgłoszenia zastrzeżeń przez Abonenta.

Rozdział 6 Opłaty

§ 23

1. Opłata Abonamentowa naliczana jest od chwili Aktywacji Usługi zgodnie z Regulaminem. Wysokość opłat za Usługę określa Cennik.
2. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas Opłatę Abonamentową ustala się w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień świadczenia Usługi.
3. Aktualny Cennik obejmujący koszty usług serwisowych dostępny jest na stronie internetowej www.conectio.pl.

Rozdział 7 Reklamacje

§ 24

1. Abonenci mogą składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi a także za niedotrzymanie z winy Conectio określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług.
2. Abonent, po stwierdzeniu przerwy w świadczeniu Usługi lub nienależytego jej świadczenia zobowiązany jest do powiadomienia Conectio.

§ 25

1. Powiadomienie, o którym mowa powyżej będzie jedyną podstawą do rozpatrzenia reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.
2. Wszelkie rekompensaty związane z nieprawidłowym działaniem Usługi będą rozliczane od dnia zgłoszenia przerwy w świadczeniu Usługi lub nienależytego jej świadczenia.
3. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Conectio, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Użytkownika, zwanego dalej Reklamującym;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) przydzielony Reklamującemu przez Conectio numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny lub adres miejsca zakończenia sieci;
 - 5) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Conectio określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
 - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 6;
 - 8) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 4 pkt 1-5, 7 lub 8, upoważniona osoba reprezentująca Conectio przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.
6. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4 pkt 1-5, 7 lub 8, Conectio rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 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.
7. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota odszkodowania, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Conectio rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
8. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu, upoważniona osoba reprezentująca Conectio, która przyjmuje reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
9. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Conectio jest obowiązana w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu Conectio.
10. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
11. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym niezwłocznie powiadamia się reklamującego.
12. Conectio rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę Conectio;
 - 2) przywołanie podstawy prawnej;
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;

- 4) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 - 5) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - 6) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
 - 7) podpis upoważnionego pracownika Conectio, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
- 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

§ 26

Wniesienie reklamacji nie zwalnia Abonenta od terminowego uiszczenia Opłaty Abonamentowej.

§ 27

1. W przypadku awarii powstałej z winy Conectio, trwającej nieprzerwanie co najmniej 2 godziny, potwierdzonej wynikiem postępowania reklamacyjnego, Opłata Abonamentowa ulegnie zmniejszeniu, proporcjonalnie do czasu trwania Awarii, o ile nie była spowodowana uszkodzeniem lub inną nieprawidłowością funkcjonowania łącz pozostających poza kontrolą Conectio. W przypadku awarii trwających dobę lub krócej niż dobę Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
2. Przy ustalaniu czasu trwania przerwy, przyjmuje się za początek Awarii moment zgłoszenia przez Abonenta nieprawidłowego funkcjonowania Usługi.
3. Za koniec Awarii uznaje się chwilę przywrócenia prawidłowego funkcjonowania Usługi.
4. Obniżenie Opłaty Abonamentowej, o którym mowa powyżej, wyczerpuje w całości odpowiedzialność Conectio wobec Abonenta.

§ 28

Conectio nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu informacji. Zapewnienie takiego bezpieczeństwa leży w wyłącznej gestii Abonenta.

Rozdział 8 Postanowienia końcowe

§ 29

1. Do kwestii nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie oraz Cenniku mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego, ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Wszelkie spory pomiędzy stronami powinny zostać rozwiązane w sposób polubowny, a w przypadku braku możliwości rozstrzygnięcia sporu w sposób polubowny, strony poddadzą spór pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego. Spór cywilnoprawny między konsumentem a dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych może być zgodnie z art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
3. Abonent wyraża zgodę na przesyłanie na jego adres materiałów promocyjnych Conectio.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2023 r.