

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

DZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług przez Dostawcę Usług.
2. Dostawca Usług może wprowadzić dodatkowe szczegółowe regulaminy dla Usług uregulowanych w Regulaminie, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi, jak również odrębne regulaminy dla usług nieuregulowanych w Regulaminie.
3. Postanowienia Umowy Abonenckiej, Cennika, jak również odrębnych regulaminów, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

Abonent	strona Umowy Abonenckiej zawartej z Dostawcą Usług;
Aktywacja	czynności podejmowane przez Dostawcę Usług, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług na rzecz Abonenta, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem;
Cennik	wykaz opłat za świadczenie Usług oraz innych usług świadczonych przez Dostawcę Usług wraz z opisem zasad ich naliczania;
Dostawca Usług	przedsiębiorca lub przedsiębiorcy telekomunikacyjni, będący stroną Umowy Abonenckiej zawartej z Dostawcą Usług
Instalacja	czynności techniczne podejmowane przez Dostawcę Usług, w celu wykonania Zakończenia Sieci lub montażu Sprzętu w Lokalu i aktywacji Usługi.
Konsument	Abonent lub Zamawiający będący osobą fizyczną, dokonujący czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową;
Lokal	budynek lub lokal mieszkalny lub użytkowy wskazany w Umowie Abonenckiej jako miejsce świadczenia Usług/zakończenia Sieci;
Okres Rozliczeniowy	okres, za który dokonywane są rozliczenia należności z tytułu świadczenia Usług, liczony w pełnych miesiącach, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Dostawcę Usług na rachunku/fakturze. O ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Okres Rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc;
Oplata Abonamentowa	wskazana w Umowie Abonenckiej opłata przysługująca Dostawcy Usług wobec Abonenta, naliczana z tytułu świadczenia Usługi za każdy Okres Rozliczeniowy;
Regulamin Sieć	niniejszy regulamin; sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez Dostawcę Usług do świadczenia Usług;
Sprzęt	urządzenie techniczne (w szczególności router, antena) oraz Zakończenie Sieci, niezbędne do korzystania z Usług.
Strona WWW	Strona internetowa zamieszczona pod adresem www.lynxnet.pl ;
IBOK	Internetowe Biuro Obsługi Klienta - część serwisu internetowego na Stronie WWW, w której Abonent ma możliwość dokonywania niektórych zdalnych operacji związanych z Usługami;
ID	Numer przydzielony Abonentowi, składający się z ciągu znaków alfanumerycznych, zawarty w Umowie, umożliwiający dokonywanie zdalnych operacji związanych z Usługą;
PIN	poufny ciąg znaków alfanumerycznych znany wyłącznie Abonentowi, umożliwiający wraz z ID dokonywanie zdalnych operacji, związanych z Usługą;
Umowa Abonencka	umowa o świadczenie Usług, zawarta pomiędzy Dostawcą Usług a Abonentem;
Urządzenie końcowe	urządzenie będące własnością Abonenta, służące do odbioru sygnału dostarczanego przez Dostawcę Usług, np. komputer, aparat telefoniczny, tablet;
Usługi	świadczone przez Dostawcę Usług Usługi Internetowe, oraz związane z nimi usługi dodatkowe;
Usługi Internetowe	zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci;
Zakończenie Sieci	część Sieci umiejscowiona w Lokalu zakończona gniazdem abonenckim, umożliwiająca podłączenie do Sieci Sprzętu i Urządzeń Końcowych oraz korzystanie z Usług;
Ustawa	ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 ze zm.);
Zamawiający	podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej z Dostawcą Usług.

Taryfa

wariant Usługi Internetowej, charakteryzujący się parametrami technicznymi i funkcjonalnymi wraz z udogodnieniami towarzyszącymi, określonymi w Cenniku i Umowie

DZIAŁ II UMOWA ABONENCKA

1. Zawarcie Umowy Abonenckiej następuje w oparciu o wniosek złożony przez Zamawiającego u Dostawcy Usług ustnie, na piśmie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo za pomocą formularza umieszczonego na Stronie WWW.
2. Umowa Abonencka może zostać zawarta:
 - a. na piśmie w siedzibie Dostawcy Usług,
 - b. na piśmie poza siedzibą Dostawcy Usług, z upoważnionym przedstawicielem Dostawcy Usług,
3. Umowa Abonencka zawierana jest na czas określony lub nieokreślony.
4. Dostawca Usług może żądać przy zawarciu Umowy Abonenckiej następujących danych i dokumentów:
 - a. w przypadku osoby fizycznej: nazwisko i imiona, imiona rodziców, miejsce i data urodzenia, adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania; numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, nazwy, serii i numeru dokumentu (ów) potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu,
 - b. w przypadku osoby prawnej lub innej jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej: nazwy, adresu/adresu do korespondencji, numeru NIP, numeru REGON na podstawie okazanego wpisu do KRS lub Ewidencji Działalności Gospodarczej.
5. Dostawca Usług uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.
6. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:
 - a. dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy Usług wynikających z Umowy Abonenckiej,
 - b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
7. Dostawca Usług może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej lub zawrzeć tę umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy Abonenckiej.
8. Dostawca Usług może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej, jeżeli zamawiający Usługę nie posiada tytułu prawnego do Lokalu.
9. Umowę Abonencką zawiera Dostawca Usług lub osoba przez niego upoważniona.
10. W przypadku Umowy Abonenckiej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy Usług, Konsument może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych poniżej. Oświadczenie można złożyć w szczególności na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014.827) lub Załącznik nr 1 do Umowy Abonenckiej.
11. Do zachowania terminu odstąpienia od Umowy Abonenckiej wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Dostawca Usług nie zapewnia możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej drogą elektroniczną.
12. W przypadku odstąpienia przez Konsumenta od Umowy Abonenckiej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa umowę tę uważa się za niezawartą. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej zanim Dostawca Usług przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
13. Dostawca Usług ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym poniesione przez Konsumenta koszty dostarczenia Sprzętu. Dostawca Usług dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
14. Konsument ma obowiązek zwrócić Dostawcy Usług dostarczony przez niego Sprzęt lub przekazać go osobie upoważnionej przez Dostawcę Usług do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Dostawca Usług zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem na adres Jana III Sobieskiego 7, 83-322 Stężyca. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Sprzętu Dostawcy Usług, takie jak koszt odesłania pocztą według standardowych opłat operatora pocztowego lub koszt przesyłki kurierskiej.
15. Jeżeli Konsument wykonuje prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej po

- zgłoszeniu żądania rozpoczęcia wykonywania Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.
16. Kwotę zapłaty, o której mowa w pkt 15, oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionych w Umowie Abonenckiej opłat.
 17. Konsument nie ponosi kosztów:
 - a. świadczenia Usług, w całości lub w części, za czas do odstąpienia od umowy, jeżeli:
 - b. Dostawca Usług nie poinformował Konsumenta o prawie odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania lub
 - c. Konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej.
 18. Prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umowy:
 - a. jeżeli Dostawca Usług wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Dostawcę Usług utraci prawo odstąpienia od umowy;
 - b. w której Konsument wyraźnie żądał, aby Dostawca Usług do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Dostawca Usług świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
 - c. w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - d. o dostarczenie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Dostawcę Usług o utracie prawa odstąpienia od umowy.
 19. Abonent może składać zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi na piśmie w siedzibie Dostawcy Usług, za pośrednictwem formularza znajdującego się na Stronie WWW lub za pośrednictwem IBOK.
 20. Abonent może kontaktować się z Dostawcą Usług w następujący sposób:
 - a. pocztą elektroniczną na adres ibok@lynxnet.pl ;
 - b. telefonicznie pod numerami: 58 686 86 46, 500 288 955, 600 440 399, 602 769 889 w godzinach pracy Dostawcy Usług wskazanych na stronie WWW;
 - c. faksem pod numerem 58 686 86 46;
 - d. za pomocą wiadomości SMS pod numerami: 500 288 955, 600 440 399, 602 769 889;
 - e. osobiście w siedzibie Dostawcy Usług pod adresem Jana III Sobieskiego 7, 83-322 Stężyca;
 - f. za pośrednictwem IBOK (ibok.lynxnet.pl).

DZIAŁ III

ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU ORAZ JEGO ZWROTU

1. Sprzęt przeznaczony jest do używania przez Abonenta dla celów świadczenia Usługi na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej oraz Regulaminie.
2. O ile nie postanowiono inaczej, Sprzęt pozostaje własnością Abonenta.
3. Dostawca Usług zobowiązany jest do dostarczenia Sprzętu wolnego od wad. Sprzęt objęty jest 12-miesięczną gwarancją producenta.
4. W przypadku, gdy Instalacja Sprzętu jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca Usług jest uprawniony do pobrania opłaty wyższej od wskazanej w Cenniku, na podstawie kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.
5. Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal w celu wykonania Instalacji w terminie ustalonym z Dostawcą Usług, umożliwiającym dochowanie wskazanego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług.
6. Dostawca Usług zobowiązuje się do Instalacji Zakończenia Sieci zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieci. Prace instalacyjne w Lokalu mogą obejmować m.in. wiercenie otworów, położenie kabla oraz instalację niezbędnych elementów Zakończenia Sieci.
7. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest uprawniony ani zobowiązany do przestawiania mebli i innego wyposażenia znajdującego się w Lokalu.
8. W czasie Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
9. Abonent stwierdza fakt wydania Sprzętu oraz prawidłowego lub nieprawidłowego wykonania Instalacji własnoręcznym podpisem na protokole przedłożonym przez przedstawiciela Dostawcy Usług.
10. Podmiotem wyłącznie uprawnionym do dokonywania jakichkolwiek zmian oraz konserwacji Sprzętu, jak również usuwania awarii i usterek Sprzętu jest Dostawca Usług.
11. Abonent zobowiązany jest do używania Sprzętu w sposób zgodny z jego przeznaczeniem oraz przekazaną mu instrukcją. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania Sprzętu osobom trzecim, jak również przenoszenia go poza obręb Lokalu.

12. Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia przed dostępem osób nieuprawnionych przekazanych mu przez Dostawcę Usług hasel, loginów, numerów PIN oraz innych podobnych danych.
13. O ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieci. Instalacja w Lokalu kolejnych Zakończeń Sieci dokonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.
14. O ile w Umowie Abonenckiej nie przewidziano inaczej, Sprzęt oraz Usługi nie mogą stanowić podstawy do świadczenia przez Abonenta, odpłatnie lub nieodpłatnie, usług telekomunikacyjnych na rzecz osób trzecich.
15. Abonent zobowiązany jest do poinformowania niezwłocznie Dostawcy Usług o nieprawidłowym działaniu, uszkodzeniu lub utracie Sprzętu, nie później niż w ciągu 48 godzin od ich stwierdzenia.
16. Wymiana Sprzętu następuje:
 - a. nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się wad Sprzętu wynikających z przyczyn tkwiących w nim przed wydaniem Abonentowi,
 - b. odpłatnie w przypadku utraty lub uszkodzenia Sprzętu będących następstwem używania go niezgodnie z instrukcją, przeznaczeniem, Umową abonencką lub Regulaminem. W takim przypadku Abonent ponosi koszt naprawy lub wymiany Sprzętu w wysokości określonej w Cenniku,
 - c. odpłatnie w przypadku zmiany zakresu świadczonych Usług, skutkującej koniecznością wymiany Sprzętu lub dokonania w nim zmian, w wysokości określonej w Cenniku.

DZIAŁ IV

OPŁATY

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług określa Cennik.
2. Cennik jest dostępny na Stronie WWW (www.lynxnet.pl) oraz w siedzibie Dostawcy Usług pod adresem Jana III Sobieskiego 7, 83-322 Stężyca. Egzemplarz cennika może zostać dostarczony Abonentowi odpłatnie na każde jego żądanie.
3. Abonent uiszcza Opłatę Abonamentową z góry za każdy Okres Rozliczeniowy. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, Opłata Abonamentowa jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
4. Opłaty uiszczane są w terminie wskazanym na doręczonym Abonentowi rachunku/fakturze, przy czym o ile nie wskazano inaczej, termin ten wynosi 14 dni od dnia wystawienia rachunku/faktury.
5. Opłaty wnoszone są na rachunek bankowy Dostawcy Usług wskazany na przesłanym Abonentowi rachunku/fakturze.
6. Uiszczając opłatę Abonent zobowiązany jest podać w tytule przelewu jedną z poniższych informacji:
 - numer ID przydzielony Abonentowi przez Dostawcę Usług, wskazany w Umowie Abonenckiej oraz na rachunku/fakturze lub
 - imię i nazwisko Abonenta oraz adres lub
 - nazwę firmy lub
 - numer rachunku/faktury.

DZIAŁ V

ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Zawieszenie świadczenia Usługi może nastąpić na wniosek Abonenta złożony na piśmie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub za pośrednictwem IBOK, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy Abonenckiej. Zawieszenie świadczenia Usługi następuje począwszy od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego następującym po Okresie Rozliczeniowym, w którym Abonent złożył wniosek.
2. W okresie zawieszenia świadczenia Usługi Opłaty Abonamentowej nie pobiera się.
3. Ponowna aktywacja Usługi następuje na wniosek Abonenta.

DZIAŁ VI

USŁUGI INTERNETOWE

1. Operator świadczy Usługę Internetową w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych, na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej, Cenniku i Regulaminie.
2. Usługa Internetu stacjonarnego obejmuje przyłączenie do Sieci oraz zapewnienie dostępu do ogólnodostępnej sieci Internet.
3. Dostawca Usług zaleca Abonentowi zainstalowanie na Urzędzeniu Końcowym oprogramowania antywirusowego oraz dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich otrzymanych i przechowywanych przez niego danych. Dostawca Usług zaleca Abonentowi wyłączanie urządzeń z sieci w czasie wyładowań atmosferycznych.
4. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania Usług Internetowych osobom trzecim, jak również nie może świadczyć na ich podstawie (odpłatnie bądź nieodpłatnie) jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych, bez uprzedniej zgody Dostawcy Usług wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
5. W przypadku dokonania przez Abonenta we własnym zakresie zmian konfiguracji lub parametrów Sprzętu w stosunku do pierwotnych ustawień bądź dokonania innych zmian, w następstwie których korzystanie z Usługi będzie utrudnione lub niemożliwe, Dostawca Usług na żądanie Abonenta przywróci Sprzęt do stanu poprzedniego, co wiąże się z koniecznością

zapłaty przez Abonenta opłaty określonej w Cenniku.

- Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy Abonenckiej oraz Regulaminem. W szczególności Abonent zobowiązany jest powstrzymać się od rozpowszechniania materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, naruszania praw własności intelektualnej lub dóbr osobistych osób trzecich, podejmowania czynności mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych Dostawcy Usług lub osób trzecich, korzystania z Usług Internetowych w sposób prowadzący do naruszenia prawidłowego działania Sieci lub urządzeń Dostawcy Usług bądź podmiotów trzecich
- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Abonentów niebędących Konsumentami na skutek braku możliwości korzystania z Usług Internetowych w sposób prawidłowy, a w szczególności braku lub opóźnienia transmisji danych.

DZIAŁ VII JAKOŚĆ USŁUG

- Dostawca Usług świadczy Usługi 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
 - Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne o jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute).
 - Minimalny oferowany poziom jakości Usługi Internetowej odpowiada przepływności wynoszącej 10% maksymalnej przepustowości w danej Taryfie przez 95% czasu trwania transmisji danych.
 - Dostawca Usług stosuje następujące procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu we własnej sieci:
 - stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach;
 - kształtowanie i ograniczanie przepustowości;
 - unikanie przeciążeń w sieci.
- Powyższe procedury nie mają wpływu na jakość świadczonych Usług.
- Wstępne przyłączenie do Sieci następuje w terminie 1 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej.
 - Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji mogą wynikać z:
 - rodzaju wykorzystywanego Urządzenia Końcowego i jego oprogramowania,
 - warunków transmisji w miejscu korzystania z usług lub aplikacji przez Abonenta,
 - warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji określonych przez Dostawcę Usług,
 - decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Abonent korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji,
 - środków technicznych podejmowanych przez Dostawcę Usług w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz usług,
 - skorzystania przez Dostawcę Usług z uprawnień do rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym, na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej,
 - niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Dostawcę Usług.
 - Dostawca Usług jest uprawniony do podejmowania następujących działań w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług:
 - usunięcia komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci i Usług,
 - przerwania lub ograniczenia świadczenia Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług,
 - rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym,
 - zawiadomienia właściwych organów i służb.
 - Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są zamieszczone na Stronie WWW w zakładce BEZPIECZEŃSTWO.

Dział VIII ZAKRES USŁUG SERWISOWYCH

- Dostawca Usług świadczy usługi serwisowe polegające na:
 - monitoringu oraz dokonywaniu okresowych przeglądów Sieci,
 - podejmowaniu działań mających na celu zabezpieczenie Sieci przed dostępem osób nieupoważnionych,
 - telefonicznym wsparciu technicznym Abonenta w zakresie konfiguracji i instalacji Sprzętu, w tym Zakończenia Sieci,
 - reagowaniu na zgłoszenia usterek dokonywane przez Abonenta,
- Zasady płatności z tytułu usług serwisowych określa Cennik, przy czym Abonent zobowiązany jest do zwrotu kosztów usług serwisowych podejmowanych z przyczyn leżących po stronie Abonenta oraz z tytułu bezpodstawnego wezwania serwisanta.
- Dostawca Usług zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia awarii oraz usterek w możliwie najkrótszym czasie.
- W przypadku konieczności wykonania usług serwisowych w Lokalu, Abonent zobowiązany jest udostępnić go przedstawicielowi Dostawcy Usług w terminie z nim uzgodnionym, umożliwiającym niezwłocznie przeprowadzenie tych prac.
- Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o stwierdzonych awariach i usterek Sieci.
- Abonent może skontaktować się z Dostawcą Usług w celu skorzystania z

usług serwisowych za pośrednictwem następujących kanałów kontaktowych:

- pod numerami telefonu 58 686 86 46, 602 769 889, 500 288 955, 600 440 399 w godzinach pracy Dostawcy Usług wskazanych na stronie WWW,
- za pośrednictwem IBOK (ibok.lynxnet.pl).

DZIAŁ IX ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG Z TYTUŁU NIETYTUŁOWYCH LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY ABONENCKIEJ

- Dostawca Usług odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach określonych w Ustawie oraz Kodeksie Cywilnym.
- Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu, działania Abonenta niezgodnego z prawem albo nastąpiło na skutek zdarzenia o charakterze siły wyższej.
- Odpowiedzialność Dostawcy Usług nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta nie będącego Konsumentem.
- Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu Usługi lub nie został osiągnięty określony w Umowie Abonenckiej poziom jakości świadczonej Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do odszkodowania w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej przysługującej Dostawcy Usług z tytułu Usługi, której dotyczy nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej.
- W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę Usług terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, przewidzianego w Umowie Abonenckiej, Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Abonenckiej Opłaty Abonamentowej przysługującej Dostawcy Usług z tytułu tej Usługi.
- Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie przyczyny niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta
- W sytuacji określonej w ust. 4-5 Abonent uprawniony jest do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, wynikających z przepisów Kodeksu Cywilnego.
- Przyznanie odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Dziale X Regulaminu.

DZIAŁ X POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- Abonent może składać reklamację z powodu niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
- Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, 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.
- Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.
- Reklamacja może być złożona w siedzibie Dostawcy Usług. Reklamacja może być złożona:
 - w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty Abonenta w siedzibie Dostawcy Usług, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
 - ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w siedzibie Dostawcy Usług
 - w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez adres e-mail: ibok@lynxnet.pl
- Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - przydzielony Abonentowi numer (ID), którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres Lokalu,
 - datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt a,
 - datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt b,
 - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
 - numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt g,
 - podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Lokalu Dostawcy usług, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 1 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 pkt g, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta w Lokalu Dostawcy usług, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
12. Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
13. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację,
 - b. informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d. 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 Abonenta, o którym mowa w ust. 5 pkt h,
 - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy Abonentem jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 Ustawy,
 - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b. zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
15. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent 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 Abonenta do złożenia reklamacji.
16. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 Ustawy stosuje się.
17. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 15 i 16, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób

potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 11 oraz ust. 13 i 14 pkt a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i otwieranie w zwykłym toku czynności.

18. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w ust. 4, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
19. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym 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.
20. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi
21. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent uprawniony jest do skierowania sprawy na drogę sądową. Zamawiający lub Abonent będący Konsumentem jest uprawniony do dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezese Urzędu Komunikacji Elektronicznej, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy.

DZIAŁ XI OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH ORAZ TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

1. Administratorem danych osobowych Abonenta jest: LYNXNET s.c. Paweł Krzaczkowski, Krzysztof Małek z siedzibą w Steżycy przy ul. Jana III Sobieskiego 7. Dane osobowe Abonenta przetwarzane są w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy Abonenckiej lub podjęcia na żądanie Zamawiającego działań przed jej zawarciem, marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług Dostawcy Usług oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej. W zakresie określonym w przepisach prawa dane osobowe mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym osobom, organom lub sądom, w tym w celu dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.
2. Podanie danych osobowych przez Abonenta jest dobrowolne. Abonentowi przysługuje prawo wglądu do własnych danych osobowych i ich poprawiania.
3. Dostawca Usług, świadcząc Usługi, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej, obejmującej m.in. dane dotyczące Abonenta, treść indywidualnych komunikatów oraz dane transmisyjne.
4. Dane transmisyjne obejmujące:
 - a. zastosowany protokół;
 - b. lokalizacji Zakończenia Sieci nadawcy lub odbiorcy;
 - c. początek, koniec, długość i rodzaj połączenia;
 - d. adresację IP;
 oraz inne dane Abonenta obejmujące przetwarzane są dla celów zarządzania ruchem Sieci oraz przekazywania w niej komunikatów, obsługi abonentów oraz naliczenia opłat należnych z tytułu świadczenia Usług.
5. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych transmisyjnych i innych danych jego dotyczących poprzez udzielenie (wycofanie) zgody na przetwarzanie tych danych, w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody Abonenta.
6. Dostawca Usług będzie przetwarzał dane transmisyjne w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie później niż do czasu ich przedawnienia, lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa.

DZIAŁ XIII POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych Umową Abonencką, Regulaminem, Cennikiem oraz odrębnymi regulaminami usług dodatkowych mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Ustawy oraz Kodeksu cywilnego.
2. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Dostawcy Usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej.
3. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z Dostawcą Usług, w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.04.2015r.