

Regulamin Świadczenia Usług przez MGK FIBER Spółka z o.o.

Załącznik nr 1

ROZDZIAŁ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia oznaczają:

Abonent - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z przepisami prawa, będąca stroną Umowy.

Aktywacja - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług w wybranym pakiecie taryfowym.

Awaria - przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, Planowanymi Pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.

BOK - Biuro Obsługi Klienta, które jest jednostką organizacyjną MGK FIBER Spółka z o.o. odpowiedzialną za współpracę z Abonentami we wszystkich sprawach związanych z obsługą klienta.

Czas reakcji - okres od zgłoszenia Usterki do podjęcia przez Operatora prac diagnostyczno-naprawczych przywracających funkcjonalność Usługi.

Cennik - wykaz Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania.

Instalacja - czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Operatora Usług i świadczenia mu Usług.

Konsument - osoba fizyczna, wnioskująca o świadczenie Usługi lub korzystająca z Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.

Lokal - nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal mieszkalny), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usługi lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci.

Łącze - część Sieci Operatora umożliwiająca świadczenie Usługi pomiędzy zakończeniami Sieci lub łączącymi zakończenie Sieci z innymi częściami Sieci Operatora.

Operator lub **MGK FIBER Spółka z o.o.** z siedzibą w 05-530 Góra Kalwaria przy ul. gen. Stefana Grota-Roweckiego 3A, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców KRS, prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001146817, NIP 1231571789, REGON: 540530990, kapitał zakładowy w kwocie 5000 PLN, przedsiębiorca telekomunikacyjny w rozumieniu przepisów prawa telekomunikacyjnego.

Okres Rozliczeniowy - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec MGK FIBER Spółka z o.o. z tytułu świadczenia Usług telekomunikacyjnych, rozpoczynający się i kończący we wskazanych na Rachunku dniach miesiąca.

Opłata Abonamentowa - opłata za Usługi polegająca na zapewnieniu możliwości stałego korzystania z Usług świadczonych przez Operatora.

Opłata Wyrównawcza - kwota nieprzekraczająca wartości ulgi przyznanej Abonentowi w związku z zawarciem Umowy, pomniejszona o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, która może zostać pobrana przez Operatora od Abonenta w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta (suma udzielonych rabatów).

Planowane Prace - działania służb technicznych Operatora niezbędne dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.

Przedstawiciel Operatora - osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany lub rozwiązania Umowy, bądź wykonywania jej postanowień, w szczególności w zakresie wydania Abonentowi Urządzenia Abonenckiego oraz jego instalacji, konserwacji lub napraw.

PKE - ustawa z dnia 12 lipca 2024r. Prawo Komunikacji Elektronicznej.

Rachunek - dokument księgowy będący podstawą dokonywania przez Abonenta płatności za Usługę świadczoną na jego rzecz przez Operatora.

Regulamin - niniejszy Regulamin świadczenia lub udo-

stępiania Usług telekomunikacyjnych przez MGK FIBER Spółka z o.o., ustalający zasady i warunki świadczenia i/lub udostępniania Usług telekomunikacyjnych przez MGK FIBER Spółka z o.o., będący wraz z Cennikiem integralną częścią Umowy.

Regulamin Promocji - regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Operatora (**Warunki Promocji**), polegające w szczególności na obniżeniu Opłat Abonamentowych za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy.

Sieć - sieć telekomunikacyjna Operatora, służąca do świadczenia Usług.

Siła Wyższa - zdarzenie niezależne od Stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej.

Strony - Abonent i Operator.

Tytuł prawny do Lokalu - prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkaniowa, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług.

Umowa - oznacza Umowę o świadczenie Usług telekomunikacyjnych zawartą w formie pisemnej pomiędzy MGK FIBER Spółka z o.o. a Abonentem.

Usługi - usługi wskazane w treści Umowy świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta, tj. Usługa Internetowa i/lub związane z nią usługi dodatkowe.

Usługa Internetowa - usługa szerokopasmowego dostępu do sieci Internet, polegająca na transmisji danych poprzez Sieć Operatora do sieci innych operatorów.

Usterka - techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usługi, lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi.

Urządzenia Abonenckie lub **Sprzęt** - urządzenia telekomunikacyjne wraz z osprzętem, niezbędne do prawidłowego funkcjonowania zamówionych Usług. To urządzenia techniczne (np. router, dekodery, anteny) oraz Zakończenia Sieci stanowiące własność Operatora, niezbędne do korzystania z Usługi, w tym celu oddane do użytku Abonentowi na czas trwania Umowy.

Urządzenia Końcowe - urządzenie będące własnością Abonenta, umożliwiające korzystanie z Usługi, w szczególności: telefon, telewizor, radio, komputer, tablet lub inne urządzenia audio video przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci.

Wnioskodawca lub Zamawiający - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych z MGK FIBER Spółka z o.o.

Zakończenie Sieci - sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta, umożliwiająca podłączenie Urządzeń Końcowych do Sieci i korzystanie z Usług.

§2. Zakres Regulaminu, działalności i Usług

MGK FIBER Spółka z o.o. świadczy i udostępnia Usługi na rzecz Abonentów na podstawie Umowy, niniejszego Regulaminu i Cennika Usług.

- Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora.
- Operator może wprowadzić odrębne Regulaminy Promocji dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi, zwanymi dalej "Warunkami Promocji".
- Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w niniejszym Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
- Operator oferuje:
 - Usługi transmisji danych, w tym stałego dostępu do sieci Internet;
 - Usługi dodatkowe związane z powyższymi Usługami.
- Operator oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim zakresem działania.
- Zakres Usług oferowanych przez Operatora na po-

szczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych. Informacje te można znaleźć na stronie internetowej Operatora oraz w uzyskać w BOK pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej Operatora.

- Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.

ROZDZIAŁ 2 UMOWA

§3. Zawarcie Umowy o świadczenie Usług

- Przez Umowę o świadczenie Usług telekomunikacyjnych MGK FIBER Spółka z o.o. zobowiązuje się do świadczenia określonych w Umowie Usług na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach przewidzianych Umową, Regulaminem, Cennikiem Usług lub odrębnymi Warunkami Promocji, zaś Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania opłat za te Usługi zgodnie z Cennikiem i Umową oraz przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.
 - Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do Instalacji jednego Zakończenia Sieci. Instalacja kolejnych Zakończeń Sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku. Abonent składa u MGK FIBER Spółka z o.o. zamówienie na świadczenie Usług telekomunikacyjnych. Zamówienie może być złożone w formie pisemnej w BOK lub w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora.
 - Abonent może zawrzeć Umowę oraz składać inne oświadczenia woli związane z Umową osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela. Pełnomocnictwo do reprezentowania Abonenta w zakresie zawarcia lub wykonywania Umowy powinno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności. W przypadku gdy Abonentem jest osoba prawa lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, Umowę oraz wszelkie oświadczenia woli dotyczące Umowy mogą składać osoby uprawnione do reprezentacji Abonenta zgodnie z właściwymi rejestrami.
 - Umowa jest zawierana na czas nieokreślony lub na czas określony np. 12, 24 lub 36 miesięcy, przy czym w razie Abonenta będącego konsumentem, Umowa zawierana z nim po raz pierwszy nie może być zawarta na okres dłuższy niż 24 m-c. Jeżeli Umowa została zawarta poza BOK, Abonent będący Konsumentem może w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy od niej odstąpić, składając Operatorowi pisemne oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, którego wzór stanowi załącznik do Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, przed jego upływem.
 - W razie odstąpienia Umowa jest uważana za niezawartą, a Konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym (z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej), chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot Urządzeń Abonenckich powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni.
 - W przypadku, gdy świadczenie Usług zostało rozpoczęte, za wyraźną zgodą Konsumenta, przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 5, Konsument ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy.
- ### §4. Wymagane dokumenty
- Umowa może być zawarta po przedstawieniu przez Wnioskodawcę dowodu osobistego lub paszportu. W przypadku, gdy Wnioskodawca jest cudzoziemcem, obywatelem państwa niebędącego członkiem UE, przedkłada on paszport lub kartę pobytu. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalnym Operatora, za zgodą Abonenta informację, o których mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta będą mu przesyłane w pliku PDF

- (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
2. Przed zawarciem Umowy Wnioskodawca będący osobą fizyczną zobowiązany jest podać następujące dane, zgodnie z danymi zawartymi w dokumentach:
 - a) nazwisko i imiona,
 - b) miejsca stałego pobytu (dokładny adres) oraz adres do korespondencji w przypadku gdy jest inny niż miejsce stałego pobytu,
 - c) numer ewidencyjny PESEL,
 - d) nazwy i numery serii dokumentów potwierdzających tożsamość Abonenta,
 - e) adres poczty elektronicznej.
 3. W przypadku, gdy Wnioskodawca jest osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, jak również osobą fizyczną zawierającą Umowę jako przedsiębiorcę, Umowa może być zawarta po przedstawieniu dokumentów potwierdzających status prawny Wnioskodawcy, a w szczególności:
 - a) aktualny odpis z odpowiedniego rejestru,
 - b) urzędowe zaświadczenie o nadaniu numeru identyfikacji podatkowej NIP,
 - c) urzędowe zaświadczenie o nadaniu numeru statystycznego REGON.
 4. Jeżeli dla wykazania uprawnienia określonej osoby do działania w imieniu Wnioskodawcy niezbędne jest przedłożenie dodatkowych dokumentów (np. umowa, statut), Wnioskodawca zobowiązany jest takie dokumenty przedłożyć.
 5. Wnioskodawca wskazując miejsce instalacji urządzeń zobowiązany jest wskazać tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości (jej odpowiedniej części) stanowiący o uprawnieniu do instalacji Urządzeń i korzystania z Usług w tym miejscu, zapewniając, że tytuł taki mu przysługuje.
 6. Wnioskodawca ponosi konsekwencje mogące wynikać ze złożenia nieprawdziwego oświadczenia dla możliwości nieprzerwanego świadczenia Usług oraz w przypadku konieczności demontażu Urządzeń przed upływem obowiązywania Umowy. Wnioskodawca, który złożył takie oświadczenie zapłaci na rzecz MGK FIBER Spółka z o.o. koszty demontażu Urządzeń Abonenckich – zgodnie z przedstawionym kosztorysem, chyba że demontaż następuje w okresie przysługującego Abonentowi prawa do odstąpienia od Umowy zawartej poza BOK, gdy Abonent złożył takie oświadczenie.
 7. MGK FIBER Spółka z o.o. zastrzega sobie prawo do żądania informacji i dokumentów potwierdzających zdolność płatniczą Wnioskodawcy, zgodnie z ustawą o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych.
 8. O zmianie danych Abonent powinien poinformować Operatora na piśmie niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od wystąpienia zmiany.
 9. Abonent niebędący Konsumentem zobowiązany jest do niezwłocznego informowania MGK FIBER Spółka z o.o. o wszelkich 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 MGK FIBER Spółka z o.o. na dotychczasowy adres lub zawierającą dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo dostarczoną.

§5. Odmowa zawarcia Umowy

1. MGK FIBER Spółka z o.o. ma prawo odmówić zawarcia Umowy, gdy:
 - a) Wnioskodawca nie podał danych, o których mowa w § 4 Regulaminu lub przedstawione dokumenty wzbudzają wątpliwości co do ich autentyczności,
 - b) MGK FIBER Spółka z o.o. nie ma możliwości technicznych świadczenia danej Usługi w określonej lokalizacji,
 - c) Wnioskodawca nie ma Tytułu prawnego do Lokalu lub nieruchomości, w których ma być świadczona Usługa/i,

- d) Umowa miałaby być zawarta z osobami, z którymi MGK FIBER Spółka z o.o. wcześniej rozwiązał Umowę z przyczyn leżących po stronie tych osób,
 - e) Umowa miałaby być zawarta z osobą, która zalega z płatnościami na rzecz MGK FIBER Spółka z o.o.
2. MGK FIBER Spółka z o.o. może uzależnić zawarcie Umowy od ustanowienia przez Wnioskodawcę zabezpieczenia płatności opłat, jeśli negatywnie zweryfikowano jego zdolność płatniczą, o czym niezwłocznie zostanie on poinformowany.

§6 Wygaśnięcie Umowy

1. Umowa wygasa w przypadku:
 - a) powzięcia przez Operatora wiadomości o śmierci Abonenta;
 - b) ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmując Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w tytule IV ustawy – Kodeks spółek handlowych;
 - c) w trakcie Instalacji okaże się, że MGK FIBER Spółka z o.o. nie ma możliwości technicznych świadczenia danej Usługi w określonej lokalizacji, co potwierdzone zostanie w Protokole Odbioru Instalacji / Przekazania Urządzeń Abonenckich wzmianką o negatywnych warunkach technicznych.
2. Z dniem wygaśnięcia Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Usług, chyba że wcześniej nastąpiło zawieszenie ich świadczenia.

ROZDZIAŁ 3 ROZLICZENIA

§7. Rozliczenia. Sposoby i terminy płatności

1. Wysokość opłat pobieranych przez MGK FIBER Spółka z o.o. za świadczone Usługi określona jest w Umowie i Cenniku Usług. Zmiany w Cenniku mogą nastąpić w trybie zgodnym z zapisami Umowy i obowiązującymi przepisami.
2. Informacja o aktualnym Cenniku, zawierającym również informację o kosztach Usług serwisowych, Regulaminie, a także Warunkach promocji dostępne są w BOK, na stronie internetowej Operatora, a także są przekazywane nieodpłatnie Abonentowi pisemnie lub na jego żądanie na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą eBOK.
3. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za realizowane Usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.
4. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku Umów zawartych z Operatorem.
5. Zmiana częstotliwości opłacania Rachunków na wielokrotność Okresu Rozliczeniowego następuje na wniosek Abonenta.
6. Rachunek może obejmować w szczególności:
 - a) jednorazową opłatę aktywacyjną i/lub instalacyjną;
 - b) pobieraną z góry opłatę abonamentową za kolejny Okres Rozliczeniowy. Opłata Abonamentowa za pierwszy okres korzystania z Usługi lub Usługi dodatkowej rozliczana jest proporcjonalnie do czasu ich świadczenia;
 - c) inne opłaty przewidziane w Regulaminie, Cenniku, Warunkach Promocji, lub Umowie, np. Opłatę Wyrównawczą.
7. Rachunki przesyłane są na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta, chyba że Abonent wniósł o ich dostarczanie w formie elektronicznej.
8. W przypadku nieotrzymania Rachunku w terminie, w którym był zwykle Abonentowi doręczany, zalecane jest aby Abonent powiadomił Operatora o nieotrzymaniu Rachunku.
9. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonych w Rachunku na rachunek bankowy Operatora w terminie 14 dni od daty wystawienia Rachunku, chyba że na Rachunku lub w Umowie

wskazano inny termin.

10. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora określonego w opłacanym Rachunku.
11. W przypadku opóźnienia w uiszczeniu opłat może zostać wysyłany MONIT informujący o zadłużeniu.
12. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat naliczane będą odsetki ustawowe za opóźnienie. Odsetki należą się za czas opóźnienia, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin zapłaty należności określony na Rachunku.

ROZDZIAŁ 4

INSTALACJA ORAZ KORZYSTANIE Z URZĄDZEŃ ABONENCKICH

§8. Urządzenia Abonenckie i ich zwrot. Ograniczenia w korzystaniu z Usług i Sprzętu

1. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator udostępni Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy Urządzenie Abonenckie o specyfikacji określonej w Umowie. Opłata za korzystanie z Urządzenia Abonenckiego zawarta jest w Opłacie Abonamentowej, chyba że Umowa przewiduje inaczej.
2. Urządzenie Abonenckie stanowi własność Operatora. Abonent ponosi wszelkie opłaty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego (np. za energię elektryczną). Abonent ponosi odpowiedzialność za zapewnienie warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego, tj.: zasilanie energią elektryczną, oraz powinien chronić Urządzenie przed zniszczeniem. Warunki użytkowania Urządzenia Abonenckiego są określone w dokumentacji technicznej zainstalowanych Urządzeń, którą Operator udostępnia na każde żądanie Abonenta.
3. Przez podpisanie właściwego protokołu Abonent potwierdza otrzymanie Urządzenia Abonenckiego w stanie umożliwiającym dostęp do Usług lub Usług Dodatkowych. Z chwilą otrzymania Urządzenia Abonenckiego na Abonenta przechodzi ryzyko jego utraty lub uszkodzenia.
4. 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 oraz w przypadku zmiany technologii świadczenia Usług,
 - 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. O przypadku utraty bądź uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego Abonent powinien powiadomić MGK FIBER Spółka z o.o. w przeciągu 2 dni od uzyskania wiadomości o zaistnieniu zdarzenia.
5. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie Abonenckie zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
6. Abonent nie ma prawa dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzenia Abonenckiego, polegających w szczególności na zmianie oprogramowania lub jego konfiguracji, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora.
7. Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonenckiego wykonywana jest przez Operatora i na jego koszt, z zastrzeżeniem ust.4 i 8.
8. Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzenia Abonenckiego lub jego części, spowodowane winą umyślną lub rażącym niedbalstwem. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzenia Abonenckiego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek:
 - a) samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta;
 - b) świadomego zniszczenia Urządzenia Abonenckiego;

- c) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzenia Abonenckiego;
 - d) nie stosowania postanowień Regulaminu, w szczególności §10 ust.2 i;
 - e) nieodłączenia Urządzenia Abonenckiego od zasilania energią elektryczną.
9. Abonent nie może bez zgody Operatora, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Urządzenia Abonenckiego na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Urządzenia Abonenckiego, bezpośrednio bądź pośrednio Urządzeń Końcowych nie będących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.
 10. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o trwałym opuszczeniu Lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie Abonenckie.
 11. Niezwłocznie po rozwiązaniu, wygaśnięciu lub odstąpieniu od Umowy, lecz nie później niż w terminie czternastu dni, Abonent zobowiązany jest, na swój koszt, zwrócić Urządzenie Abonenckie. Operator obciąża Abonenta kosztami odbioru Urządzenia Abonenckiego w razie zaniechania przez Abonenta dokonania zwrotu, gdy zwrot nie nastąpił pomimo uprzedniego wezwania, wyznaczającego dodatkowy, 14 dniowy termin do zwrotu. W takim wypadku Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Lokalu w umówionym uprzednio terminie przedstawicielowi MGK FIBER Spółka z o.o.. w celu umożliwienia demontażu Urządzenia Abonenckiego.
 12. W przypadku zwrotu Urządzenia Abonenckiego uszkodzonego lub w stanie gorszym, niż wynikałoby to z prawidłowego używania Abonent będzie zobowiązany do zapłaty kwoty odpowiadającej zużyciu ponad zużycie wynikające z normalnej i prawidłowej eksploatacji (kwota umożliwiająca odtworzenie Urządzenia Abonenckiego). W przypadku zwrotu Urządzenia Abonenckiego niekompletnego, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty kwoty za brakującą część.

§9. Aktywacja, Instalacja, przeniesienie Instalacji. Funkcjonalność i jakość Usług

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.
2. Zgoda na Instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich oznacza m. in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie Zakończenia Sieci oraz innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatora Instalację Urządzeń Abonenckich w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu.
4. Podczas Instalacji Urządzeń Abonenckich w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Abonentowi Urządzeń Abonenckich jest złożenie podpisu przez Abonenta na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora.
6. W przypadku, gdy Instalacja Zakończenia Sieci jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Operator jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej lub/i aktywacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy.
7. W szczególnych wypadkach Operator dopuszcza konfigurację Sprzętu przez Abonenta według instrukcji udzielonej przez Przedstawicieli Operatora. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skonfigurowanie Sprzętu w sposób niezgodny z udzieloną instrukcją.
8. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za przeniesienie Usługi w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca

świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Operatora lub na tym terenie Operator nie świadczy danej Usługi.

9. Operator świadczy Usługi przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
10. Na minimalne oferowane przez Operatora poziomy jakości Usługi składają się przede wszystkim:
 - a) poziomy dostępności Usługi określone w § 13 Regulaminu oraz
 - b) termin rozpoczęcia świadczenia Usługi, w tym czas wstępnego przyłączenia, określone w Umowie.
11. Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi Internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na poziomie zgodnym z wybranym pakietem określonym w Umowie. Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi Internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na minimalnym poziomie 50 % deklarowanej w Umowie prędkości. Zwykle dostępna prędkość (przez co najmniej 80 % doby) stanowi 75 % prędkości deklarowanej. Deklarowana w Umowie prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą certyfikowanego przez Prezesa UKE narzędzia do mierzenia prędkości, dostępnego na stronie internetowej <https://pro.speedtest.pl>. Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Operator ponosi odpowiedzialność zgodnie z Regulaminem.
12. Zależnie od wybranej przez Abonenta oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB zostanie pobrany w czasie: 1 min 22 s. dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 100 Mb/s lub 13 min 39 s. dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 10 Mb/s przy maksymalnej dostępnej prędkości pobierania danych. Przy przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie z parametrami wskazanymi w ust. 11. Prędkość wysyłania danych również różni się w zależności od wyboru oferty. Wybór Usługi o przepustowości pobierania niższej niż 10 Mb/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.
13. Operator nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
14. Korzystanie z innych Usług, aniżeli Usługa Internetowa, świadczonych przez Operatora za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi Internetowej. Operator świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług.
15. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Operatora, na wniosek Abonenta będącego Konsumentem, Instalacja i/lub Aktywacja mogą nastąpić przed upływem ustawowego, czternastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy. Rozpoczęcie świadczenia usług nastąpi po weryfikacji tożsamości Abonenta.

§10. Obowiązki Abonenta

1. Abonent jest zobowiązany do korzystania z Usług świadczonych przez MGK FIBER Spółka z o.o. w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu Sieci MGK FIBER Spółka z o.o. W przeciwnym wypadku MGK FIBER Spółka z o.o. zastrzega sobie prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszeń.
2. Abonent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu oraz Cennika, a w szczególności zobowiązany jest do:
 - a) terminowego i w pełnej wysokości uiszczania opłat za świadczone przez MGK FIBER Spółka z o.o. Usługi,
 - b) nie udostępniania Usług osobom trzecim oraz nie

wykorzystywania Usług w celu świadczenia Usług telekomunikacyjnych osobom trzecim, chyba że MGK FIBER Spółka z o.o. wyrazi na piśmie zgodę na takie udostępnianie,

- c) nie dokonywania zmian w łączu zapewniającym dostęp do Sieci MGK FIBER Spółka z o.o. oraz nie podłączania urządzeń nieprzystosowanych do współpracy z tym łączem lub urządzeń nie posiadających świadectwa homologacji, lub innych urządzeń na które MGK FIBER Spółka z o.o. nie wyraził zgody,
 - d) niezwłocznego zgłaszania MGK FIBER Spółka z o.o. przypadków zakłóceń w funkcjonowaniu Sieci, oraz przypadków nieuprawnionego lub zagrażającego interesom innych abonentów działania w Sieci MGK FIBER Spółka z o.o.
 - e) umożliwienia upoważnionym Przedstawicielom MGK FIBER Spółka z o.o. kontroli instalacji i Sprzętu, będących własnością MGK FIBER Spółka z o.o. oraz działania Sieci MGK FIBER Spółka z o.o.
 - f) informowania MGK FIBER Spółka z o.o. o wszelkich zmianach danych określonych w §4,
 - g) zwrotu Urządzeń Abonenckich w terminie określonym w Regulaminie,
 - h) nie dokonywania samodzielnych napraw lub modernizacji Urządzeń Abonenckich,
 - i) w czasie wyłączeń atmosferycznych (burza) odłączenia przewodu antenowego i/lub sieciowego od Urządzenia Końcowego (np. komputera czy odbiornika TV) oraz od Urządzenia Abonenckiego (np. routera). Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia.
3. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian - w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawicieli Operatora - konfiguracji i parametrów Urządzeń Końcowych, bądź dokona innych czynności w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług Internetowych, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt Abonenta. Postanowienie powyższe nie dotyczy sytuacji, o których mowa w § 9 ust. 7, o ile Abonent wykonał wszystkie czynności zgodnie z instrukcją otrzymaną od Operatora.

§10a. Bezpieczeństwo i zagrożenia w korzystaniu z Usług oraz ograniczenia w ich świadczeniu

1. Operator wprowadził procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku Usług świadczonych przy wykorzystaniu sieci innego operatora oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług, w tym Usługi Internetowej. W przypadku osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza w zakresie świadczonej Usługi może wystąpić czasowe lub trwałe obniżenie jakości świadczonej Usługi oraz może wystąpić Awaria łącza.
2. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług Operator podejmie działania przewidziane w ustawie, w szczególności polegające na:
 - a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
 - b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;

- c) informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
 - d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia Usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - f) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.
3. Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji w ramach świadczonych Usług, z zastrzeżeniem działań, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z:
- przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług
 - przypadkami Awarii
 - zastosowaniem procedury windykacyjnej.
4. Operator gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w zakresie przewidzianym PT.

ROZDZIAŁ 5 ŚWIADCZENIE USŁUG

§11. Zawieszenie Usług

1. Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli Abonent, pomimo uprzednio wysłanego do niego wezwania:
 - a) podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników Sieci Operatora lub innych sieci;
 - b) w przypadku Usług transmisji danych rozsyła wirusy, rozsyła niezamówione informacje (SPAM), podejmuje działania mające na celu uzyskanie nie autoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania bądź też dokonuje zmian, usuwa lub dodaje jakiegokolwiek zapisy do informacji osób trzecich bez ich zgody;
 - c) narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z Usług;
 - d) wykorzystuje Usługę do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami;
 - e) udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym itp.;
 - f) korzysta z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy;
 - g) podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie;
 - h) uniemożliwia Przedstawicielowi Operatora wymianę Urządzenia Abonenckiego w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też uniemożliwia dostęp do Urządzenia Abonenckiego znajdującego się w Lokalu w celu wykonania prac konserwacyjnych lub usunięcia Awarii;
 - i) w inny sposób narusza postanowienia Regulaminu lub Umowy.
2. MGK FIBER Spółka z o.o., wobec której Abonent opóźnia się z zapłatą Opłat:
- a) powiadamia Abonenta wraz z wezwaniem o zamiarze ograniczenia świadczenia usługi. W przypadku braku uregulowania należności, ograniczenie świadczenia usługi nastąpi w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia.
 - b) W przypadku dalszego braku uregulowania należności, skierujemy do Państwa kolejne wezwanie do uiszczenia zaległości w wyznaczonym terminie. Jednocześnie powiadomimy Państwa o zamiarze zawieszenia świadczenia Usług, w przypadku braku uregulowania należności w terminie 3 dni od otrzymania przez Państwa powiadomienia. Powiadomienie zostanie wysłane nie wcześniej niż po upływie 7 dni od dnia ograniczenia świadczenia usługi.
 - c) Wobec upływu 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia

usługi i dalszego braku uregulowania należności, powiadomimy Państwa o zamiarze wypowiedzenia umowy z Państwa winy, a następnie rozwiążemy z Państwem umowę, jeśli płatność mimo wszystko nie zostanie wykonana.

- d) Powiadomienia w toku opisanej powyżej procedury windykacyjnej będziemy Państwu doręczać na wskazany do kontaktu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej.
- e) W przypadku uregulowania przez Państwa zaległych opłat, wznowimy świadczenie ograniczonych lub zawieszonych usług nie później niż w terminie 3 dni od otrzymania zaległych opłat.
- f) W przypadku uporczywego opóźniania się przez Państwa z zapłatą za usługi, gdy nie uregulują Państwo zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Usług, będziemy mogli od razu zawiesić świadczenie usług (pomijając etap ograniczenia w świadczeniu usług).

ROZDZIAŁ 6 TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

§12. Reklamacja.

Polubowne sposoby rozwiązywania sporów

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi telekomunikacyjnej, niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi, przesyłając ją pisemnie na adres siedziby Operatora z dopiskiem "Reklamacja", pisemnie w siedzibie Operatora, ustnie - telefonicznie albo do protokołu podczas wizyty w siedzibie Operatora lub w formie elektronicznej przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną.
2. Reklamacja powinna określać:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem stałego pobytu, adresem do korespondencji i adresem miejsca Zakończenia Sieci;
 - b) numer abonencki i/lub numer Umowy;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - e) datę wniesienia reklamacji;
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy;
 - g) numer konta bankowego albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku reklamacji, o którym mowa w pkt f);
 - h) podpis Abonenta w przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej;
 - i) w przypadku zgłoszenia drogą elektroniczną - zgodę na przetwarzanie przez Operatora adresu e-mail zgłaszającego.
3. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji 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 powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Złożenie reklamacji nie zawiesza obowiązku zapłaty należności wynikającej z Rachunku.
5. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie albo ustnie do protokołu w BOK lub telefonicznie, nie spełnia warunków określonych w ust. 2, Przedstawiciel Operatora przyjmujący reklamację jest obowiązany, 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. Reklamację nieuzupełnioną pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku, gdy złożona reklamacja w sposób inny niż wskazany powyżej nie spełnia warunków określonych w ust. 2, Operator, 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.
6. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
7. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce Operatora, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmującą reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
8. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Przepisu ust. 7 zdanie drugie nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie o świadczenie Usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Operator 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.
9. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator 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, Operator 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.
10. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nie rozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
11. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki Operatora 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 reklamującego;
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o którym mowa w ust. 13 oraz postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ewentualnie informację, że Operator zgadza się lub nie, na udział w takim postępowaniu;
 - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia,

nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

12. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz powinna zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą- w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
13. Abonent ma prawo, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w art. 109 Ustawy z dnia 12 lipca 2024r. Prawo Komunikacji Elektronicznej. Postępowanie prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (podmiot uprawniony) na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumenckiej UKE <http://www.cik.uke.gov.pl/>.

ROZDZIAŁ 7

POSTANOWIENIA INNE

§13. Odpowiedzialność MGK FIBER Spółka z o.o.

1. MGK FIBER Spółka z o.o. ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie, o ile nie przewidziano inaczej w Umowie oraz Ustawie.
2. MGK FIBER Spółka z o.o. ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, chyba że są one wynikiem działania Abonenta: nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień niniejszego Regulaminu i Umowy, lub Siły Wyższej.
3. Operator nie będzie ponosić odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta zobowiązania wynikającego z Regulaminu, Cennika, Umowy lub Warunków Promocyjnych, w zakresie w jakim niewykonanie przez Abonenta takiego zobowiązania miało wpływ na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy przez Operatora.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za wady Urządzeń Końcowych i nie dokonuje ich napraw lub adaptacji. Odszkodowanie i kwoty zwrotu Opłat Abonamentowych naliczane są od dnia potwierdzonej przez Operatora daty Awarii lub Usterki, a jeżeli takie ustalenie jest niemożliwe od daty skutecznego zgłoszenia Awarii lub Usterki przez Abonenta.
5. W przypadku niedotrzymania przez Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usług określonego Umową, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej, za każdy dzień opóźnienia do dnia rozpoczęcia świadczenia Usług przez Operatora lub do dnia złożenia przez Abonenta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
6. Końcem okresu przerwy jest moment rozpoczęcia prawidłowego działania Usługi zarejestrowany przez BOK.
7. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje kara umowna nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
8. Wyплата kary umownej, zapłata odszkodowania lub zwrot nienależnie lub nadmiernie pobranej Opłaty Abonamentowej lub jakiegokolwiek innej opłaty następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale 6 Regulaminu, w terminie 14 dni od daty rozpatrzenia reklamacji.
9. Płatności, o których mowa powyżej mogą na wniosek

Abonenta zostać zaliczone, na poczet przyszłych należności MGK FIBER Spółka z o.o. z tytułu świadczenia Usług.

10. Zastrzeżenie kary umownej nie pozbawia Abonenta prawa do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
11. W przypadku, gdy skorzystaliście Państwo z prawa do zachowania ciągłości świadczenia usługi przy zmianie dostawcy, a do zmiany tej nie doszło w terminie ustalonym z nowym dostawcą usług, to zasadniczo przysługuje Państwu jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia. Odszkodowanie to przysługuje Państwu w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych i wypłaca je nowy dostawca usług. Odszkodowanie nie przysługuje Państwu od dotychczasowego dostawcy usług, ani w sytuacji, gdy opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego albo wynikało z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego przeznaczonego do komunikacji między przedsiębiorcami przenoszącymi usługę.
12. W przypadku, gdy skorzystaliście Państwo z prawa do zachowania ciągłości świadczenia usługi przy zmianie dostawcy, a do zmiany tej nie doszło w terminie 30 dni od ustalonego z nowym dostawcą dnia rozpoczęcia świadczenia usług, to wówczas wniosek o zmianę dostawcy oraz związane z nią czynności uważa się za niebyle. Oznacza to, że (1) wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą staje się bezskuteczne, a dotychczasowa umowa jest kontynuowana – chyba, że złożą Państwo odmienne oświadczenie w tym zakresie i wyrażą wolę zakończenia dotychczasowej umowy, zaś (2) umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do Internetu uważa się za niezawartą.

§14. Zakres usługi serwisowej i jej koszty

1. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia Abonentom:
 - a) telefoniczną obsługę klienta – w godzinach BOK;
 - b) usuwanie Awarii w ciągu 24 godzin (1 dzień roboczy) od daty zgłoszenia potwierdzonego przez Przedstawiciela Operatora, chyba że z przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym terminie.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług telefonicznie, korespondencją e-mail, na stronie Operatora oraz osobiście w BOK.
3. Lokalizacja oraz dane kontaktowe BOK są dostępne na stronie internetowej Operatora.
4. Usunięcie Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 1 dnia roboczego od jej zgłoszenia Operator określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
5. Operator nie odpowiada za Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych.
6. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Operatora dostęp do sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Awarii w godzinach pracy serwisu. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
7. Wymiana Urządzeń Abonenckich następuje po dostarczeniu przez Abonenta do BOK Sprzętu wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży sprzętu właściwemu organowi ścigania.
8. Za konsultacje techniczne i podłączenie Urządzeń Końcowych na wniosek Abonenta Operator może pobierać opłatę określoną w Cenniku.

§15. Tajemnica telekomunikacyjna. Ochrona danych osobowych

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę:
 - a) informacji przekazywanych w Sieci telekomunikacyjnej;
 - b) danych osobowych Abonenta;

- c) informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia;
- d) identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Operatora, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 2 oraz innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: Awarii, Usterki, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora. Sieć Operatora służąca świadczeniu Usług telekomunikacyjnych umożliwia przesyłanie numeru identyfikującego, co oznacza, że inny użytkownik Zakończenia Sieci może odczytać numer identyfikujący Zakończenie Sieci Abonenta.
3. MGK FIBER Spółka z o.o. jest administratorem danych osobowych Abonentów.
4. MGK FIBER Spółka z o.o. przetwarza podane w Umowie dane osobowe Abonenta, będącego osobą fizyczną lub osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą w celu niezbędnym do jej wykonania lub świadczenia Usługi, a także w przypadkach określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa.
5. Operator zaleca Abonentowi:
 - a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,
 - b) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzepięciowych, zabezpieczających Urządzenia Końcowe i Sprzęt,
 - c) stosowanie do kont pocztowych, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, hasel o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.

§16. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego i Ustawy z dnia 16 lipca 2024r. Prawo Komunikacji Elektronicznej oraz w innych powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w tym ustawy o prawach konsumenta.
2. Operator przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej, a także może przekazywać informacje za pośrednictwem poczty elektronicznej.
3. Operator zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych z BOK w celu utwalania wniosków, zgłoszeń, o czym Abonent zostaje uprzednio poinformowany.

Regulamin w niniejszej treści obowiązuje od dnia 03.01.2025 roku