Regulamin promocji „AIRpro24” / „AIRpro12”

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa warunki promocji „AIRpro24” oraz „AIRpro12”, zwanej dalej „Promocją”.
2. Promocja dotyczy świadczenia usług dostępu do Internetu „AIRpro” przez firmę TELE-SAT Krzysztof Czapiewski (zwaną dalej „Usługodawcą”) i obowiązuje od 10 listopada 2024 r. do odwołania.
3. Promocja dostępna jest dla nowych i obecnych klientów Usługodawcy, spełniających warunki określone w niniejszym regulaminie.
4. Regulamin promocji podlega przepisom Prawa komunikacji elektronicznej z dnia 12 lipca 2024 r., Ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Ustawie o ochronie danych osobowych, Ustawie o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz innym przepisom prawa.
5. Urządzenia końcowe takie jak antena odbiorcza wraz z zasilaczem, pozostają własnością Usługodawcy przez cały okres trwania umowy oraz po zakończeniu czasu trwania umowy.
6. Urządzenia końcowe są bezpłatnie udostępniane klientowi zwanemu dalej Usługobiorcą przez Usługodawcę, na czas trwania umowy.

§ 2 Warunki uczestnictwa w Promocji

1. Promocja skierowana jest do:
a) Nowych klientów, którzy w okresie obowiązywania promocji złożą zamówienie na usługę „AIRpro” i podpiszą umowę na 12 lub 24 miesiące.
b) Obecnych klientów, którym do zakończenia umowy pozostało nie więcej niż 90 dni i którzy przedłużą umowę na warunkach Promocji.
c) Obecnych klientów, którzy korzystają z umów na czas nieokreślony lub promocyjnych warunków, które już nie obowiązują, i zdecydują się na wyższą opcję prędkości.
2. Aby skorzystać z Promocji, klient nie może zalegać z opłatami na rzecz Usługodawcy, a świadczenie usługi w wybranej opcji musi być technicznie możliwe we wskazanym przez klienta miejscu.

§ 3 Warunki Promocji

1. W ramach Promocji oferowane są następujące zniżki:
a) Obniżenie opłaty aktywacyjnej z 250 zł do 50 zł z VAT w przypadku podpisania umowy na 12 lub 24 miesiące.
b) Obniżenie opłaty abonamentowej za pierwszy miesiąc do 1 zł z VAT przy umowie na 12 miesięcy, lub za dwa pierwsze miesiące do 1 zł z VAT przy umowie na 24 miesiące.
2. Promocyjna miesięczna opłata abonamentowa za usługę „AIRpro” wynosi:

Opcja usługi AIRpro	Wariant umowy o świadczenie usługi AIRpro	Miesięczna opłata abonamentowa - dotyczy okresu na jaki została zawarta Umowa na zasadach Promocji	Miesięczna opłata abonamentowa - dotyczy Umowy na czas nieokreślony oraz Umowy na czas określony po upływie czasu na który została zawarta
1	2	3	4
PREMIUM do 30 Mb/s (download) do 4 Mbit/s (upload)	24 miesiące	49 zł z VAT	79 zł z VAT
	12 miesięcy	59 zł z VAT	
EXTRA do 40 Mb/s (download) do 5 Mbit/s (upload)	24 miesiące	59 zł z VAT	89 zł z VAT
	12 miesięcy	69 zł z VAT	
MAX do 50 Mb/s (download) do 6 Mbit/s (upload)	24 miesiące	69 zł z VAT	99 zł z VAT
	12 miesięcy	79 zł z VAT	

3. Minimalna gwarantowana prędkość pobierania wynosi 50% prędkości dedykowanej dla każdej opcji, a minimalna prędkość wysyłania to 50% prędkości dedykowanej.
4. Inne opłaty oraz rabaty:
a) router: dzierżawa 10 zł m-cznie lub 20 zł m-cznie (opcjonalnie)
b) opłata za zmianę warunków umowy 49,00 zł (jednorazowo)
c) opłata aktywacyjna 250 zł (obowiązuje w przypadku zawarcia umowy na czas nieokreślony)
d) opłata za sprzęt (jednorazowa opłata pobierana jest w przypadku braku zwrotu przez Usługobiorcę urządzenia końcowego lub innych urządzeń należących do Tele-Sat, po zakończeniu świadczenia usług przez Usługodawcę, opłata naliczana po bezskutecznym wezwaniu do zwrotu, kwota opłaty została ustalona w umowie)
e) opłata 100 zł za przeniesienie sprzętu (opłata pobierana przez serwisantów za przeniesienie sprzętu odbiorczego z miejsca świadczenia usług na nowe miejsce zgodnie z wolą Usługobiorcy)
f) opłata 100 zł za demontaż/odbiór sprzętu z miejsca świadczenia usług (opłata pobierana przez serwisantów podczas demontażu/odbioru sprzętu, zleconego przez Usługobiorcę)

§ 4 Zmiana i rozwiązanie umowy

1. W trakcie trwania umowy na warunkach Promocji nie dopuszcza się zmiany prędkości na niższą. W przypadku takiej zmiany konieczne jest rozwiązanie umowy i zawarcie nowej na aktualnych warunkach.
2. Forma zawarcia, zmiana i rozwiązanie umowy, zgodnie z działem IV Regulaminu świadczenia usług dostępu do internetu.
3. Dostawca usług telekomunikacyjnych może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, została wypowiedziana przez abonenta lub przez tego dostawcę z winy abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta.
4. Odszkodowanie, o którym mowa w punkcie 3, nie może przekroczyć:
a) z tytułu usługi telekomunikacyjnej – sumy części opłaty abonamentowej stanowiącej opłatę za tę usługę, które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy.
5. W przypadku rozwiązania umowy, po zakończeniu okresu świadczenia usług, Usługobiorca zobowiązany jest do zwrotu sprzętu udostępnionego przez Usługodawcę w ciągu 14 dni od daty zakończenia świadczenia usług:
a) Udostępniony sprzęt należy zwrócić do Biura Obsługi Klienta.
b) Z obowiązku samodzielnego zwrotu sprzętu oraz opłaty za usługę, zwolnione są osoby niepełnosprawne.
c) Demontaż/odbiór sprzętu od Usługobiorcy dokonany przez serwisantów Usługodawcy, możliwy za dodatkową opłatą.
6. W przypadku rozwiązania umowy, po zakończeniu okresu świadczenia usług, Usługobiorca zobowiązany jest do zwrotu sprzętu dzierżawionego od Usługodawcy w ciągu 14 dni od daty zakończenia świadczenia usług:
a) Dzierżawiony sprzęt należy zwrócić do Biura Obsługi Klienta.
b) Z obowiązku samodzielnego zwrotu sprzętu oraz opłaty za usługę, zwolnione są osoby niepełnosprawne.
c) Demontaż/odbiór sprzętu od Usługobiorcy dokonany przez serwisantów Usługodawcy, możliwy za dodatkową opłatą.
7. O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, Umowa zawarta na czas określony po terminie na jaki została podpisana przechodzi w umowę na czas nieokreślony.
a) W przypadku sytuacji o której mowa powyżej Usługobiorca będzie ponosił opłaty abonamentowe w wysokości opłaty abonamentowej zgodnej z Cennikiem Usług na warunkach Umowy zawartej na czas nieokreślony.
b) W przypadku sytuacji o której mowa w punkcie 7, abonentowi przysługuje jednomiesięczny okres wypowiedzenia liczony od dnia najbliższego okresu rozliczeniowego.
c) Usługodawca ma obowiązek informować Usługobiorcę o każdej zmianie warunków umowy, w tym o zmianach cennika z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni przed ich wejściem w życie, zgodnie z działem VIII regulaminu świadczenia usług dostępu do Internetu AIRpro.

§ 5 Procedura reklamacyjna

1. Reklamacje dotyczące jakości świadczonych usług, opóźnień lub innych kwestii związanych z Promocją rozpatrywane będą zgodnie z § 13 Regulaminu świadczenia usług Internet AIRpro.
2. Reklamacje można zgłaszać pisemnie, elektronicznie lub telefonicznie, a Usługodawca ma obowiązek rozpatrzenia ich w ciągu 30 dni od zgłoszenia.
3. W postępowaniu reklamacyjnym z dostawcą Internetu może zostać wykorzystany raport z certyfikowanych pomiarów prędkości, kiedy występują stałe lub powtarzające się rozbieżności między wynikami testów certyfikowanych a parametrami zapisanymi w umowie. Do utworzenia raportu wymagane jest wykonanie serii pomiarowych w co najmniej dwóch cyklach dobowych. Cykl dobowy to jeden dzień, którym wykonano co najmniej 6 pomiarów certyfikowanych w odstępie co najmniej 30 minut. (https://www.speedtest.pl/aplikacje/speed-test-certyfikowany)

§ 6 Ochrona danych osobowych

1. Usługodawca przetwarza dane osobowe Usługobiorców zgodnie z Rozporządzeniem o Ochronie Danych Osobowych (RODO), zgodnie z przepisami § 15 Regulaminu świadczenia usług Internet AIRpro oraz zgodnie z Polityką prywatności firmy.
2. Klient ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia oraz wycofania zgody na przetwarzanie w dowolnym momencie.

§ 7 Dostępność usług dla osób z niepełnosprawnościami

1. Usługodawca zobowiązuje się do zapewnienia dostępu do usług dla osób z niepełnosprawnościami zgodnie z Ustawą o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
2. Dokumenty mogą być udostępnione w formacie przystosowanym do potrzeb osób z niepełnosprawnościami na żądanie klienta.

§ 8 Sposób wyliczania odszkodowania umowa wypowiedziana przez abonenta lub z winy abonenta

1. Dostawca usług telekomunikacyjnych może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, została wypowiedziana przez abonenta lub przez tego dostawcę z winy abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta.
2. Wartość odszkodowania to wynik mnożenia (iloczyn) liczby miesięcy pozostałych do końca umowy o kwotę miesięcznego abonamentu. Wartość odszkodowania wyliczana jest na podstawie liczby miesięcy, które zostały do zakończenia okresu umowy. Im jest ich mniej, tym niższe koszty, dlatego najmniej korzystne jest rozwiązanie umowy na początku jej zawarcia lub przedłużenia.
3. W przypadku umowy bezterminowej – czyli na czas nieokreślony, wypowiedzenie możliwe jest w każdym momencie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
4. W przypadku umowy na czas nieokreślony § 8 punkt 1 oraz § 8 punkt 2 nie obowiązują.

§ 9 Postanowienia końcowe

1. Niniejszy regulamin obowiązuje obowiązuje od 10 listopada 2024 r. do odwołania i jest dostępny na stronie internetowej Usługodawcy.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w regulaminie, o czym poinformuje klientów z co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem.
3. Wszystkie kwoty podane w niniejszym regulaminie, są kwotami brutto.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy regulaminu świadczenia usług dostępu do Internetu AIRpro oraz obowiązujące przepisy prawa.

Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu "AIRpro/FIBERpro"

Firma Tele-Sat Krzysztof Czapiewski o numerze NIP 592-000-21-93, mieszcząca się w Skórczu przy ul. Hallera 8, reprezentowana przez właściciela – Krzysztofa Czapiewskiego, oferuje usługi dostępu do Internetu zwane "AIRpro/FIBERpro".

Regulamin ten określa zasady świadczenia usług dostępu do Internetu, prawa i obowiązki Usługodawcy oraz Usługobiorcy, a także postanowienia dotyczące rozwiązania umowy, reklamacji, ochrony danych osobowych, zasad cyberbezpieczeństwa oraz dostępności usług dla osób niepełnosprawnych.

I. Postanowienia ogólne

§ 1 Przedmiot regulaminu

1. Regulamin określa zasady i warunki świadczenia usług dostępu do Internetu przez firmę Tele-Sat Krzysztof Czapiewski (dalej "Usługodawca") na rzecz osób fizycznych, prawnych i jednostek organizacyjnych (dalej "Usługobiorcy").
2. Usługi świadczone są zgodnie z przepisami prawa, w szczególności z Ustawą z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej , Ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Ustawą o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, Ustawą o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa oraz Rozporządzeniem o Ochronie Danych Osobowych (RODO).
3. Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia usług dostępu do Internetu zgodnie z umową zawartą z Usługobiorcą.

§ 2 Definicje

Na potrzeby regulaminu stosuje się następujące definicje:

Abonament: opłata ustalona w cenniku mająca na celu umożliwienie realizacji usługi**.**
Aktywacja: opłata ustalona w cenniku dotyczy uruchomienia usługi.
Antena: urządzenie wraz funkcją routera przy instalacji odbiorczej bezprzewodowej i zakończonej przewodem ethernet
umożliwiającą dostęp do internetu w sposób stacjonarny.
Acces Point AP: punkt dostępu, punkt dostępowy (ang. *access point, AP*) – urządzenie zapewniające użytkownikom /hostom/dostęp do sieci komputerowej za pomocą bezprzewodowego nośnika transmisyjnego, jakim są fale radiowe u Usługobiorcy-abonenta.
AP Router: urządzenie służące do łączenia różnych sieci komputerowych (różnych w sensie informatycznym, czyli np. o różnych klasach, maskach itd.), pełni rolę węzła komunikacyjnego.
Air PRO: usługa dostępu do sieci Internet metodą bezprzewodową za pośrednictwem anteny odbiorczej z funkcją Routera zakończoną przewodem ethernet.
Biuro Obsługi Klienta BOK: punkt obsługi klienta mieszczącym się w siedzibie firmy Tele-Sat.
Wirtualne Biuro Obsługi Klienta WBOK: punkt obsługi klienta świadczący usługi drogą elektroniczną, dostępny na stronie internetowej.
Cennik: obowiązujący cennik określający wysokość poszczególnych opłat wnoszonych przez na rzecz Usługodawcy z tytułu świadczeń wykonywanych w ramach Usług.
Cyberbezpieczeństwo: to zestaw technik, procesów i praktyk mających na celu ochronę sieci informatycznych, urządzeń, programów oraz danych przed atakami, uszkodzeniami i nieautoryzowanym dostępem. .
Dostawca usługi: Firma Tele-Sat Krzysztof Czapiewski.
Ethernet: technologia komunikacji sieciowej, która umożliwia przesyłanie danych w lokalnych sieciach komputerowych. Jest to standardowy sposób łączenia komputerów, urządzeń i innych sprzętów w sieci, a także przesyłania danych w różnych formatach, takich jak tekst, obraz czy dźwięk.
Faktura Vat: dokument sprzedaży potwierdzający zaistniałą transakcję pośredniczących ze sobą stron. Faktura może być wystawiana w formie elektronicznej (e-faktura), jak i papierowej. Wystawienie i przekazanie faktury powoduje powstanie zobowiązania finansowego przez usługobiorcę (stanowi żądanie zapłaty) oraz obowiązku podatkowego.
FiberPRO: usługa dostępu do sieci Internet metodą przewodową za pośrednictwem urządzenia końcowego z funkcją Routera z gniazdem przyłączeniowym przewodu ethernet.
Internet: *inter-network*, dosłownie „między-sieć” – ogólnoświatowy system połączeń między komputerami i urządzeniami, określany również jako sieć.
Konto usługodawcy: Nr konta bankowego usługodawcy wskazanego na umowie.

Okablowanie: Okablowanie strukturalne – system uniwersalnego okablowania telekomunikacyjnego przewidziany do szerokiej gamy zastosowań. Umożliwia on tworzenie sieci transmisji danych.
PJM: Osoby obsługujące się Polskim Językiem Migowym (PJM), zapewniają komunikację między osobami niesłyszącymi a instytucjami lub innymi osobami, które nie posługują się tym językiem.
Ich rola jest kluczowa w kontekście dostępu do informacji i usług dla osób z niepełnosprawnością słuchu.
Siła wyższa:ogólne określenie przyczyny sprawczej zdarzenia o charakterze przypadkowym lub naturalnym (żywiołowym), nie do uniknięcia, takiego, nad którym człowiek nie panuje . "Siła wyższa"
to zjawisko, które powoduje zwolnienie kogoś z odpowiedzialności. Jako przykład można podać pożar/ogień, wyładowania atmosferyczne, huragan, powódź itp.
Sieć: zbiór instalacji i innych urządzeń połączonych z sobą kanałami komunikacyjnymi. Umożliwia ona wzajemne przekazywanie informacji oraz udostępnianie zasobów własnych między podłączonymi do niej urządzeniami, zwanymi punktami sieci wykonanej w technologii przewodowej i bezprzewodowej.
Urządzenie: elektroniczny lub techniczny zespół służący pośrednio i bezpośrednio do transmisji danych telekomunikacyjnych.
Usługobiorca: osoba-instytucja korzystająca z usług dostępu do sieci INTERNET gdzie dostawcą jest Firma Tele-Sat i podpisała stosowna umowę
Usługodawca: firma Tele-Sat Krzysztof Czapiewski o numerze NIP 592-000-21-93
Telekomunikacja: nadawanie, odbiór lub transmisja informacji, niezależnie od ich rodzaju, za pomocą przewodów, fal radiowych bądź optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną.

II. Świadczenie usług

§ 3 Zakres usług

1. Usługodawca świadczy usługi dostępu do Internetu za pomocą technologii bezprzewodowej (AIRpro) oraz przewodowej (FIBERpro) o parametrach podanych w regulaminie promocji.
2. Usługobiorca otrzymuje nieprzerwany dostęp do Internetu przez 24 godziny na dobę, z wyjątkiem przerw technicznych i awarii niezależnych od Usługodawcy.
3. Usługodawca zobowiązuje się do aktywacji usługi w ciągu 14 dni od zawarcia umowy, chyba że strony uzgodnią inny termin.

§ 4 Obowiązki Usługodawcy

1. Usługodawca zapewnia niezbędny sprzęt, taki jak router/antena access point, zgodnie z umową.
2. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za prawidłowe funkcjonowanie infrastruktury technicznej, z zastrzeżeniem usterek spowodowanych przez Usługobiorcę lub siłę wyższą.
3. Usługodawca zapewnia dostęp do Biura Obsługi Klienta (BOK) oraz Wirtualnego Biura Obsługi Klienta (WBOK) w celu uzyskania informacji, zgłoszenia reklamacji i obsługi technicznej.
4. Usługodawca zobowiązuje do świadczenia usług zgodnie z przepisami prawa, w szczególności z Ustawą z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej , Ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Ustawą o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, Ustawą o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa oraz Rozporządzeniem o Ochronie Danych Osobowych (RODO).

§ 5 Obowiązki Usługobiorcy

1. Usługobiorca zobowiązuje się do korzystania z usług zgodnie z przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego regulaminu.
2. Usługobiorca nie może udostępniać dostępu do urządzeń Usługodawcy osobom trzecim.
3. Usługobiorca jest odpowiedzialny za utrzymanie dostarczonego sprzętu w stanie nienaruszonym i zobowiązany do jego zwrotu w terminie do 14 dni od daty rozwiązania umowy.
4. W przypadku naruszenia punktu 3 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego Usługodawca odpowiednio wezwie Usługobiorcę do zwrotu Sprzętu lub jego naprawy bądź zapłaty jego równowartości określonej w umowie/warunkach promocji.
5. Usługobiorca zobowiązuje się do terminowego regulowania należności zgodnie z umową i cennikiem.
6. Usługobiorca zobowiązuje się do przestrzegania zasad cyberbezpieczeństwa, zgodnie z § 22.

III. Płatności i rozliczenia

§ 6 Zasady płatności

1. Abonament i inne opłaty określone w umowie są płatne z góry do 15 dnia każdego miesiąca w formie przelewu bankowego na konto Usługodawcy wskazane w umowie.
2. W przypadku opóźnienia w płatności, Usługodawca ma prawo naliczyć odsetki ustawowe za zwłokę.
3. Usługobiorca otrzymuje fakturę VAT w formie elektronicznej, chyba że złoży wniosek do BOK o fakturę papierową.
4. Usługobiorca proszony jest o wpisanie w tytule przelewu swojego indywidualnego numeru ID Klienta (numer dostępny w umowie). Brak wpisania numeru ID w tytule przelewu może skutkować opóźnieniem w przypisaniu płatności do konta Klienta.

§ 7 Brak płatności

1. Usługodawca wobec którego usługobiorca opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, powiadamia Usługodawca o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli Usługobiorca nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia. Po bezskutecznym upływie tego terminu Usługodawca może ograniczyć świadczenie usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne.
2. Ograniczenie może polegać na wyświetleniu komunikatu o zaległej płatności na urządzeniu usługobiorcy podłączonym do sieci dostarczanej przez usługodawcę.
3. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi, Usługobiorca nie zapłacił zaległych należności, Usługodawca niezwłocznie powiadamia Usługobiorcę o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi.
4. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia Usługobiorca nie zapłaci zaległych należności, Usługodawca może zawiesić świadczenie usługi.
5. Jeżeli Usługobiorca uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, Usługodawca powiadamia Usługobiorce o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli Usługobiorca nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia, Usługodawca może zawiesić świadczenie tej usługi.
6. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia usługi, zawieszenie świadczenia usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
7. Usługodawca, który ograniczył albo zawiesił świadczenie usługi, niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia usługi, wznawia jej świadczenie.
8. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Usługodawca powiadamia usługobiorcę o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Usługobiorcy po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku, gdy Usługobiorca nie zapłaci zaległych należności.
9.Powiadomienia, o których mowa powyżej, doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Usługobiorce do kontaktu: adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej.

IV. Forma zawarcia, zmiana i rozwiązanie umowy

§ 8 Informacje o zawieraniu, wypowiadaniu i rozwiązywaniu umów

1.Umowa może zostać zawarta, wypowiedziana lub rozwiązana w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej.
2.W przypadku złożenia przez Usługobiorcę wypowiedzenia Umowy w formie dokumentowej, Usługodawca niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Usługobiorcę o jego otrzymaniu przez:
a) Wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Usługodawcę do kontaktu, gdy Usługobiorca wskazał numer niegeograficzny (numer komórkowy)
b) Wykonanie połączenia głosowego na numer wskazany przez Usługobiorcę do kontaktu, gdy Usługobiorca wskazał numer geograficzny (numer stacjonarny),
c) Wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Usługobiorcę do kontaktu.
3. Dodatkowo Usługodawca potwierdza Usługobiorcy na trwałym nośniku (w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej) przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień zakończenia świadczenia usługi.

§ 9 Zmiana warunków umowy

1. Usługodawca ma prawo do zmiany warunków umowy, w tym cennika, z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni, informując o tym Usługobiorcę.

2. Usługobiorca ma prawo do wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmienionych warunków, bez konieczności ponoszenia dodatkowych opłat.
3. Usługodawca może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas nieokreślony lub Umowy, która uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po upływie okresu, na jaki została zawarta, w następujących okolicznościach:

a) gdy uprawnienie lub zobowiązanie Usługodawcy do wprowadzenia zmiany Umowy wynika z ostatecznej decyzji administracyjnej lub prawomocnego orzeczenia sądowego;

b) w razie zakończenia świadczenia danej usługi, w przypadku gdy jest ona dostarczana przez osobę trzecią, istotnej zmiany przez osobę trzecią zasad świadczenia danej usługi przez nią dostarczanej, zakończenia lub zmiany warunków umowy wiążącej Usługodawcy z osobami trzecimi, w tym zwłaszcza umów z podmiotami, które udostępniają Usługodawcy swoje sieci telekomunikacyjne lub usługi telewizyjne; w określonych w niniejszym punkcie przypadkach Usługodawca dokona zmiany Umowy wyłącznie w zakresie wynikającym ze zmian wprowadzanych przez dostawcę lub w najmniejszym możliwym zakresie; jeżeli zmiana będzie się wiązała z zaprzestaniem świadczenia płatnej usługi, za którą cennik przewiduje odrębną opłatę, Usługodawca nie będzie jej pobierać;

c) w przypadku wzrostu poziomu cen towarów i usług konsumpcyjnych, określonego w oparciu o wysokość średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych, opublikowanego przez Główny Urząd Statystyczny (gdy wskaźnik ten wykazuje wartość wyższą niż 100, tj. w razie inflacji), przy czym zmiana opłaty może zostać dokonana nie później niż w ciągu 3 miesięcy po ogłoszeniu wskaźnika zmiany cen za dany rok kalendarzowy i nie częściej niż raz na 12 miesięcy;
jeżeli Usługodawca dokonał podwyższenia opłaty w opisywanym trybie, zobowiązany jest do jej obniżenia, jeżeli w kolejnym roku kalendarzowym średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych wykazuje wartość niższą niż 100, tj. w razie deflacji;

d) w przypadku wprowadzenia lub podwyższenia kosztów dostarczania produktów lub świadczenia usług na podstawie Umowy (np. kosztów udostępniania sieci telekomunikacyjnych lub infrastruktury telekomunikacyjnej odpowiednio do rodzaju usług, z których korzysta Usługobiorca, w tym sieci roamingowych lub światłowodowych, dostarczania programów lub usług audiowizualnych; kosztów opłat licencyjnych należnych organizacjom zbiorowego zarządzania prawami autorskimi i prawami pokrewnymi), przy czym zmiana opłaty będzie dotyczyła wyłącznie ceny za produkt lub usługę, których dotyczy podwyżka kosztów, o której mowa w niniejszym punkcie; w przypadku produktu lub usługi wliczonych w Abonament –podwyższeniu ulegnie wysokość Abonamentu; zmiana będzie proporcjonalna do podwyższenia kosztów świadczenia lub dostarczania produktu lub usługi, których dotyczy podwyżka i może nastąpić nie częściej niż raz na 12 miesięcy;

e) Gdy technologia wykorzystywana w procesie świadczenia usług lub parametry tych usług będą istotnie odbiegać od technologii powszechnie stosowanych w świadczeniu usług telekomunikacyjnych lub parametrów usług powszechnie świadczonych; wprowadzone zmiany, o których mowa w niniejszym punkcie, nie będą powodowały wzrostu opłat pod stronie Usługobiorcy; jeżeli zmiana będzie się wiązała z zaprzestaniem świadczenia płatnej usługi, za którą cennik przewiduje odrębną opłatę, Usługodawca nie będzie jej pobierać.

§ 10 Rozwiązanie umowy przez Usługobiorcę

1. Usługobiorca może wypowiedzieć umowę w dowolnym momencie, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca zgodnie z § 8.
2. W przypadku wcześniejszego wypowiedzenia umowy związanej z promocją, Usługobiorca zobowiązany jest do zwrotu ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. zgodnie z zasadami określonymi w umowie/regulaminie promocji.

§ 11 Rozwiązanie umowy przez Usługodawcę

1. Usługodawca ma prawo do rozwiązania umowy z Usługobiorcą w przypadku:
   a) opóźnień w płatnościach zgodnie z § 7.
   b) nieprzestrzegania postanowień niniejszego regulaminu przez Usługobiorcę.
2. W przypadku rozwiązania umowy z winy Usługobiorcy, ten zobowiązany jest do zwrotu wypożyczonego sprzętu w ciągu 14 dni od dnia zakończenia umowy.

§ 12 Zmiana opłaty abonamentowej

1. Usługodawca może podwyższyć opłatę w danym roku obowiązywania Umowy. W takim przypadku uwzględniony będzie udział inflacji w zwiększeniu kosztów dostarczania produktów lub świadczenia usług, co oznacza, że jeśli Usługodawca dokona podwyżki opłaty na jednej z tych podstaw, zostanie ona uwzględniona przy obliczaniu ewentualnej podwyżki na drugiej podstawie, co doprowadzi do odpowiedniego jej pomniejszenia.

2. Usługodawca, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie, podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany, a ponadto doręcza Usługobiorcy treść zmian na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Usługobiorca złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany
adres poczty elektronicznej.
3. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa powyżej, Usługobiorca może wypowiedzieć Umowę, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

V. Reklamacje

§ 13 Procedura reklamacyjna

1. Usługobiorca ma prawo zgłaszać reklamacje dotyczące jakości świadczonych usług, opóźnień w uruchomieniu usługi, przerw technicznych lub innych problemów związanych z korzystaniem z usług.
2. Reklamacje mogą być składane w formie pisemnej, elektronicznej lub telefonicznej do Biura Obsługi Klienta.
3. Usługodawca zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w ciągu 30 dni od daty jej złożenia.
4. W przypadku uznania reklamacji, Usługobiorca ma prawo do obniżenia opłaty abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu usługi.

§ 14 Opis procedury reklamacyjnej

1.Reklamacja powinna zawierać:
a) imię i nazwisko lub nazwę firmy/instytucji,
b) numer umowy,
b) określenie przedmiotu reklamacji, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
c) numer konta bankowego do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności,
d) dane kontaktowe (numer telefonu oraz adres e-mail),
d) podpis składającego reklamację.
2. W przypadku gdy reklamacja nie zawiera danych wymienionych w punkcie 1:
a) Usługodawca wzywa Usługobiorcę do uzupełnienia reklamacji w terminie 7 dni wskazując zakres uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpatrzenia.
3. Zgłoszenie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej treści protokołem sporządzonym przez Usługodawcę.
4. O sposobie załatwienia reklamacji Usługodawca poinformuje Usługobiorcę przy czym odmowa uznania reklamacji zostanie przesłana do Usługobiorcy listem poleconym lub wiadomością e-mail. Brak odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni, oznacza jej uznanie przez Usługodawcę. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem terminu do 30 dni przez Dostawcę odpowiedzi o uwzględnieniu, lub nieuwzględnieniu reklamacji.
5.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.
6.Reklamację złożoną po terminie określonym w punkcie 5 pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym usługodawca poinformuje Usługobiorcę.
7.Uznanie przez Usługodawcę reklamacji dotyczącej braku transmisji bądź jego złej jakości daje podstawę do zmniejszenia opłaty należnej za następny miesiąc o kwotę przyznanej ulgi.

VI. Ochrona danych osobowych

§ 15 Przetwarzanie danych osobowych

1. Usługobiorca wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych przez Usługodawcę w celu realizacji umowy, zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych (RODO).
2. Usługodawca przetwarza dane osobowe Usługobiorcy wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji usług, obsługi płatności, rozpatrywania reklamacji oraz realizacji zobowiązań wynikających z przepisów prawa.

3. Usługobiorca ma prawo do dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz przenoszenia danych, a także do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych.
4. Usługobiorca ma prawo do wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
5. Usługodawca przetwarza dane osobowe Usługobiorcy przez okres niezbędny do realizacji umowy oraz wypełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa, a po jej zakończeniu – przez okres niezbędny do rozpatrzenia ewentualnych reklamacji oraz innych roszczeń wynikających z umowy.
6. Wszelkie dane osobowe Usługobiorcy są przetwarzane z zachowaniem odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, zapewniających ich ochronę przed nieuprawnionym dostępem, utratą, zniszczeniem lub nieuprawnionym ujawnieniem.
7. Usługobiorca ma prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli uzna, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy RODO.

VII. Sposoby komunikacji z Usługodawcą

§ 16 Dostępne formy kontaktu z Usługodawcą

1. Kontakt telefoniczny:
Usługobiorca ma możliwość kontaktu telefonicznego z Biurem Obsługi Klienta (BOK) Usługodawcy pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej oraz na umowie (tel. 58 582 49 07). Infolinia BOK jest dostępna w dni robocze w godzinach od 9:00 do 17:00 oraz w soboty od 9:00 do 14:00.
2. Kontakt przez e-mail:
Wszelkie pytania, zgłoszenia dotyczące usług, reklamacje oraz inne sprawy związane z umową mogą być kierowane do Usługodawcy za pośrednictwem wiadomości e-mail. Adres e-mail Biura Obsługi Klienta znajduje się na stronie internetowej oraz na umowie (biuro@telesat.com.pl).
3. Czat online na Facebooku:
Usługobiorcy mogą skontaktować się z Usługodawcą poprzez czat na naszym profilu na Facebooku, gdzie dostępni konsultanci udzielą odpowiedzi na pytania i pomogą w sprawach związanych z umową, reklamacjami oraz usługami. Odpowiedzi na zgłoszenia przez czat udzielane są w godzinach pracy BOK.
4. Odwiedziny w Biurze Obsługi Klienta:
Usługobiorcy mogą osobiście odwiedzić Biuro Obsługi Klienta znajdujące się pod adresem: Skórcz, ul. Hallera 8. Biuro jest czynne od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 17:00 oraz w soboty od 9:00 do 14:00 . Osobista wizyta umożliwia bezpośrednie złożenie reklamacji, zgłoszeń technicznych, pytań dotyczących usług oraz innych spraw związanych z umową.
5. Kontakt listowny:
Usługobiorca może również przesłać wszelkie dokumenty, pisma reklamacyjne oraz zapytania za pośrednictwem tradycyjnej poczty na adres siedziby Usługodawcy: Tele-Sat Krzysztof Czapiewski, ul. Hallera 8, 83-220 Skórcz. Zgłoszenia wysyłane pocztą są rozpatrywane niezwłocznie po ich otrzymaniu.
6. Wzory pism i formularzy:
Wzory pism, takie jak formularze reklamacyjne, wzory wypowiedzeń umowy oraz inne niezbędne dokumenty, są udostępniane Usługobiorcom podczas zawarcia umowy. Ponadto, wszystkie wzory dokumentów są dostępne na stronie internetowej Usługodawcy w zakładce "Do pobrania".
7. Czas odpowiedzi:
Usługodawca zobowiązuje się do udzielenia odpowiedzi na pytania, reklamacje oraz inne zgłoszenia w najkrótszym możliwym czasie, nie później niż w ciągu 14 dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia, chyba że przepisy prawa lub inne postanowienia umowy stanowią inaczej.
8. Usługodawca zobowiązuje się do potwierdzenia otrzymania złożonych przez usługobiorcę dokumentów, formularzy, wiadomości elektronicznych itp. w ciągu 1 dnia roboczego od ich otrzymania.

VIII. Obowiązki informacyjne Usługodawcy

§ 17 Informowanie o zmianach w umowie

1. Usługodawca ma obowiązek informować Usługobiorcę o każdej zmianie warunków umowy, w tym o zmianach cennika, z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni przed ich wejściem w życie.
2. Informacja o zmianach przekazywana jest w formie pisemnej, elektronicznej lub udostępniana w Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej Usługodawcy.
3. Usługobiorca ma prawo do wypowiedzenia umowy bez ponoszenia dodatkowych opłat, jeżeli nie akceptuje nowych warunków. W takim przypadku umowa zostaje rozwiązana ze skutkiem na koniec miesiąca, w którym upływa okres wypowiedzenia.

4. Jeżeli Usługobiorca nie złoży wypowiedzenia przed datą wejścia w życie zmian, uważa się, że zaakceptował nowe warunki umowy.

§ 18 Automatyczne przedłużenie Umowy

1. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy na czas nieokreślony Usługodawca doręcza Usługobiorcy na trwałym nośniku, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, informacje o automatycznym przedłużeniu Umowy, w tym o zmianie warunków świadczenia usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta Umowa, sposobach i terminach jej wypowiedzenia, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych Umową.
2. W przypadku, gdy Umowa uległa automatycznemu przedłużeniu, Usługodawca co najmniej raz w roku informuje Usługobiorcę o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych Umową.

IX. Serwis i pomoc techniczna

§ 19 Awaria i usuwanie usterek

1. Odpowiedzialność za awarie i usterki:
   a) W przypadku awarii lub usterki wynikających z winy Usługodawcy, Usługobiorca nie ponosi żadnych kosztów związanych z naprawą ani przywróceniem prawidłowego działania usług.
   b) Jeżeli awaria wynika z działania siły wyższej, tj. zdarzeń niezależnych od Usługodawcy, takich jak klęski żywiołowe, katastrofy naturalne, działania wojenne, pożary, powodzie, wyładowania atmosferyczne, Usługobiorca również nie ponosi kosztów naprawy. Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby jak najszybciej przywrócić dostęp do usług.
2. Odpowiedzialność Usługobiorcy:
   a) W przypadku, gdy awaria lub usterka wynikają z nieprawidłowego użytkowania sprzętu dostarczonego przez Usługodawcę lub infrastruktury sieciowej z winy Usługobiorcy, koszt naprawy ponosi Usługobiorca.
   b) Usługodawca naprawia sprzęt lub usuwa usterki związane z działaniem sieci na życzenie Usługobiorcy, jednak koszt takich usług jest naliczany zgodnie z obowiązującym Cennikiem usług serwisowych, który jest dostępny na stronie internetowej Usługodawcy oraz w Biurze Obsługi Klienta.
   c) Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za uszkodzenia wynikające z:
      - samodzielnych prób naprawy lub modernizacji sprzętu dostarczonego przez Usługodawcę,
      - działania urządzeń zewnętrznych podłączonych do infrastruktury Usługodawcy, które nie spełniają standardów technicznych,
      - niewłaściwej eksploatacji urządzeń końcowych (np. routera, anteny) dostarczonych przez Usługodawcę.
3. Zgłaszanie awarii i usterek:
   a) Usługobiorca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Usługodawcę o każdej awarii lub usterce związanej z działaniem usług lub sprzętu dostarczonego przez Usługodawcę.
   b) Zgłoszenie awarii może być dokonane telefonicznie, za pomocą wiadomości e-mail, czatu internetowego lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
4. Czas reakcji i naprawa:
   a) Usługodawca podejmie działania naprawcze w najkrótszym możliwym terminie, w ciągu 3 dni roboczych od momentu zgłoszenia i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 14 dni roboczych od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że przyczyny techniczne uniemożliwiają taką naprawę w tym czasie.
   b) W przypadku niemożności naprawienia usterki w przewidzianym terminie, Usługodawca poinformuje Usługobiorcę o przyczynie opóźnienia oraz przewidywanym czasie usunięcia problemu.
5. Rekompensaty za przerwy w świadczeniu usług:
   a) W razie przerw w świadczeniu usług wynikających z awarii po stronie Usługodawcy, Usługobiorca ma prawo do obniżenia opłaty abonamentowej za czas, w którym usługa była niedostępna, proporcjonalnie do długości przerwy.
   b) Upust w opłacie abonamentowej będzie naliczany za każdą rozpoczętą dobę, w której usługi były niedostępne, z wyjątkiem sytuacji, gdy przerwa była spowodowana działaniem siły wyższej.
6. Ograniczenia odpowiedzialności:
   a) Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych, szkody materialne ani niematerialne powstałe w wyniku awarii lub usterek spowodowanych działaniem Usługobiorcy lub osób trzecich korzystających z usług bez wiedzy Usługobiorcy.
   b) Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku nieprzestrzegania przez Usługobiorcę zaleceń dotyczących użytkowania sprzętu i usług, określonych w instrukcjach obsługi oraz w niniejszym regulaminie.

§ 20 Wsparcie techniczne, przerwy techniczne

1. Usługodawca zapewnia Usługobiorcom dostęp do pomocy technicznej w zakresie świadczonych usług, obejmującej:
   a) telefoniczną i mailową obsługę zgłoszeń dotyczących usterek oraz problemów technicznych,
   b) możliwość zgłoszenia usterki za pośrednictwem formularza na stronie internetowej,
   c) wizyty serwisowe w miejscu instalacji, jeśli problemu nie można rozwiązać zdalnie.
2. Usługobiorca zobowiązany jest do zgłaszania problemów z działaniem usług niezwłocznie po ich wystąpieniu.
3. Usługodawca zobowiązuje się do naprawy awarii lub usunięcia usterek w możliwie najkrótszym terminie, z zastrzeżeniem, że czas usunięcia usterki nie powinien przekroczyć 14 dni roboczych, chyba że z przyczyn technicznych jest to niemożliwe.
4. Usunięcie usterek wynikających z nieprawidłowego użytkowania sprzętu przez Usługobiorcę może wiązać się z dodatkowymi opłatami zgodnie z cennikiem.
5. Usuwanie usterek nie związanych z zawartą między Usługodawcą a Usługobiorcą umową, rozliczane według stawki z cennika lub na podstawie indywidualnej wyceny zleconej przez Usługobiorcę.
6. Usługodawca zastrzega sobie prawo do planowanych przerw technicznych w świadczeniu usług, niezbędnych do konserwacji, modernizacji lub rozbudowy infrastruktury sieciowej.
7. Przerwy techniczne będą planowane w taki sposób, aby minimalizować ich uciążliwość dla Usługobiorcy, a Usługobiorca zostanie o nich poinformowany z wyprzedzeniem, nie później niż 24 godziny przed planowanym terminem przerwy, za pośrednictwem strony internetowej Usługodawcy, e-maila lub wiadomości SMS.
8. Usługodawca zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań, aby przerwy techniczne trwały możliwie najkrócej i nie przekraczały 12 godzin ciągłej niedostępności usługi, chyba że z przyczyn technicznych czas ten musi zostać wydłużony.
9. Przerwy techniczne związane z modernizacją sieci nie uprawniają Usługobiorcy do roszczeń z tytułu przerw w świadczeniu usług, o ile czas niedostępności usług nie przekracza ustalonych limitów i Usługobiorca został o nich wcześniej poinformowany.

X. Przepisy i wytyczne dotyczące osób z niepełnosprawnościami

§ 21 Dostępność usług dla osób z niepełnosprawnościami

1. Równość dostępu: Usługodawca zobowiązuje się do zapewnienia osobom z niepełnosprawnościami dostępu do usług telekomunikacyjnych na warunkach równych z pozostałymi Usługobiorcami, zgodnie z Ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
2. Udogodnienia w kontaktach z Biurem Obsługi Klienta:
   a) Usługodawca zapewnia dostępność Biura Obsługi Klienta (BOK) oraz Wirtualnego Biura Obsługi Klienta (WBOK) dla osób z niepełnosprawnościami, w szczególności poprzez możliwość kontaktu za pośrednictwem:
      - Czat tekstowy dostępny na profilu firmowym Facebook
      - Formularz zgłoszeniowy przystosowany do osób korzystających z technologii wspomagających (np. czytników ekranu).
3. Materiały w formatach alternatywnych:
   a) Na żądanie Usługobiorcy z niepełnosprawnościami, Usługodawca dostarczy regulamin, cenniki oraz inne istotne dokumenty w formacie przystosowanym do jego potrzeb, w tym:
      - Wersję tekstową przystosowaną do czytników ekranowych,
      - Wersję w dużym druku dla osób niedowidzących,
      - Nagranie audio w przypadku dokumentów dla osób niewidomych.
4. Wsparcie techniczne dla osób z niepełnosprawnościami:
   a) W przypadku problemów technicznych, Usługodawca oferuje możliwość zgłoszenia problemu przez wiadomość e-mail kierowaną na adres: **biuro@telesat.com.pl**
   b) Usługobiorca ma prawo do priorytetowej obsługi serwisowej, z pierwszeństwem w realizacji napraw sprzętu lub usuwania usterek w lokalu Usługobiorcy, jeśli zachodzi taka potrzeba.
5. Dostępność sprzętu i usług:
   a) Usługodawca zobowiązuje się do dostarczania sprzętu (np. routerów, anten) przystosowanego do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, jeśli jest to technicznie możliwe. Obejmuje to m.in. łatwy dostęp do interfejsu urządzenia oraz możliwość zdalnej konfiguracji sprzętu przez BOK na życzenie Usługobiorcy.
   b) Usługodawca zapewnia, że świadczone usługi telekomunikacyjne są zgodne z wymogami dostępności i mogą być używane przez osoby korzystające z urządzeń wspomagających, takich jak aparaty słuchowe, oprogramowanie do odczytu ekranu i inne technologie wspierające.
6. Reklamacje i rozwiązywanie problemów:

a) Osoby z niepełnosprawnościami mają prawo do zgłaszania reklamacji w preferowanej formie, w tym za pośrednictwem wideorozmowy z pomocą pełnomocnika (tłumaczem PJM), czatu tekstowego lub formularza online.

b) Reklamacje złożone przez osoby z niepełnosprawnościami będą rozpatrywane w terminie do 3 dni roboczych, liczonych od dnia złożenia reklamacji, a Usługobiorca zostanie poinformowany o wynikach w formie, która odpowiada jego potrzebom (np. w wersji tekstowej, audio).

7. Zawieranie i wypowiadanie umowy:

a) Usługobiorca z niepełnosprawnością może zawrzeć lub wypowiedzieć umowę za pomocą preferowanego przez siebie środka komunikacji, np. w formie elektronicznej z użyciem technologii wspierających.

b) Wypowiedzenie umowy przez osoby z niepełnosprawnościami może być dokonane przy pomocy pełnomocnika, w tym osoby obsługującej PJM, za pisemnym potwierdzeniem takiego działania.

8. Informowanie o dodatkowych udogodnieniach:

a) Usługodawca informuje osoby z niepełnosprawnościami o wszelkich dostępnych udogodnieniach oraz sposobach korzystania z usług za pośrednictwem swojej strony internetowej oraz innych kanałów, np. w Biurze Obsługi Klienta.

b) Informacje te będą udostępnione w formatach zgodnych z wymogami dostępności cyfrowej.

XI. Zasady cyberbezpieczeństwa i odpowiedzialność za urządzenia

§ 22 Zasady cyberbezpieczeństwa

1. Zabezpieczenie infrastruktury sieciowej:

Usługodawca podejmuje wszelkie niezbędne środki techniczne i organizacyjne, aby zapewnić bezpieczeństwo świadczonych usług i chronić infrastrukturę sieciową przed nieuprawnionym dostępem, atakami hakerskimi oraz innymi zagrożeniami.

a) Infrastruktura sieciowa Usługodawcy jest regularnie monitorowana i zabezpieczana przed zagrożeniami poprzez zastosowanie firewalli, systemów detekcji i zapobiegania włamaniom oraz innych nowoczesnych technologii bezpieczeństwa.

b) Systemy informatyczne i urządzenia Usługodawcy podlegają regularnym aktualizacjom oprogramowania w celu usunięcia wszelkich znanych luk bezpieczeństwa oraz zapewnienia zgodności z najnowszymi standardami ochrony danych i komunikacji sieciowej.

2. Zabezpieczenia urządzeń końcowych dostarczanych Usługobiorcy:

a) Urządzenia końcowe, takie jak routery i anteny dostarczone Usługobiorcy, są wyposażone w domyślne mechanizmy zabezpieczające, w tym szyfrowanie połączeń oraz bezpieczne protokoły transmisji danych.

b) Usługodawca zobowiązuje się do regularnej aktualizacji oprogramowania urządzeń końcowych (np. firmware) w celu usunięcia zagrożeń związanych z cyberatakami i zapewnienia ciągłości bezpiecznej pracy sprzętu. Aktualizacje te mogą być wykonywane automatycznie lub zdalnie, bez konieczności interwencji Usługobiorcy.

3. Wytyczne dotyczące bezpieczeństwa dla Usługobiorcy:

Usługodawca zaleca, aby Usługobiorca:

- Regularnie zmieniał hasła dostępu do sieci Wi-Fi
- Korzystał z silnych haseł, trudnych do odgadnięcia,
- Utrzymywał aktualność oprogramowania antywirusowego i firewalli na swoich prywatnych urządzeniach, takich jak komputery, laptopy, smartfony itp.

4. Odpowiedzialność za cyberbezpieczeństwo po stronie Usługobiorcy:

a) Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na urządzeniach należących do Usługobiorcy (np. komputerach, telefonach, laptopach) w wyniku zawirusowania, ataków malware, phishingu lub innych form cyberataków, których źródłem jest niezabezpieczone lub zainfekowane urządzenie Usługobiorcy.

b) Usługobiorca jest odpowiedzialny za utrzymanie aktualnych zabezpieczeń (antywirus, firewall) na swoich prywatnych urządzeniach, które łączą się z siecią dostarczoną przez Usługodawcę.

§ 23 Odpowiedzialność za urządzenia dostarczone przez Usługodawcę

1. Odpowiedzialność Usługodawcy:

Usługodawca odpowiada za dostarczone Usługobiorcy urządzenia końcowe (routery, anteny) w zakresie ich prawidłowego działania i zabezpieczeń. Usługobiorca zobowiązuje się do nieingerowania w oprogramowanie i konfigurację sprzętu dostarczonego przez Usługodawcę bez uprzedniej konsultacji lub zgody.

2. Brak odpowiedzialności za prywatne urządzenia Usługobiorcy:

a) Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody, awarie ani problemy z funkcjonowaniem prywatnych urządzeń Usługobiorcy (np. komputerów, telefonów, tabletów), które wynikają z:
- Zawirusowania, infekcji malware, ransomware lub ataków hakerskich,
- Nieprawidłowego użytkowania urządzeń przez Usługobiorcę,
- Korzystania z niezabezpieczonych witryn/stron internetowych lub instalacji oprogramowania o nieznanym źródle.

b) Usługobiorca jest odpowiedzialny za regularne aktualizowanie oprogramowania systemowego oraz zabezpieczeń swoich prywatnych urządzeń, a także za korzystanie z odpowiednich środków ochrony danych, takich jak programy antywirusowe i zapory sieciowe.

§ 24 Zgłoszenie incydentów i wsparcie techniczne

1. W przypadku podejrzenia naruszenia bezpieczeństwa sieci lub urządzeń dostarczonych przez Usługodawcę, Usługobiorca zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić incydent do Biura Obsługi Klienta. Usługodawca podejmie stosowne działania w celu usunięcia zagrożenia.
2. Usługodawca zapewnia wsparcie techniczne w przypadku problemów technicznych z urządzeniami końcowymi dostarczonymi w ramach usługi. Wszelkie naprawy, aktualizacje oraz czynności konserwacyjne będą przeprowadzane zgodnie z ustalonymi standardami bezpieczeństwa.
3. Wsparcie techniczne nie związane z zawartą między Usługodawcą a Usługobiorcą umową, rozliczane według stawki z cennika lub na podstawie indywidualnej wyceny zleconej przez Usługobiorcę.

XII. Postanowienia końcowe

§ 25 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa, w szczególności Kodeks cywilny, Prawo komunikacji elektronicznej, Ustawa o ochronie danych osobowych, Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz Ustawa o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa.
2. Spory wynikające z realizacji umowy pomiędzy Usługodawcą a Usługobiorcą mogą być rozstrzygane na drodze mediacji prowadzonej przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) lub na drodze postępowania sądowego.
3. Usługobiorca wyraża zgodę na kontakt w sprawach dotyczących realizacji umowy oraz promocji usług drogą elektroniczną, telefoniczną lub korespondencyjną.
4.Wykonana instalacja sieci wraz z urządzeniami pozostaje własnością Usługodawcy i jest przez niego administrowana i zarządzana.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania na stronie internetowej Usługodawcy i obowiązuje wszystkich Usługobiorców, którzy zawarli umowę po tej dacie.
6. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w regulaminie, o których Usługobiorca zostanie poinformowany zgodnie z § 17.