

Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu w sieci **POBIEDA.PL**

Postanowienia ogólne

Niniejszy Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu w sieci POBIEDA.PL, zwany dalej "Regulaminem" określa szczegółowe zasady świadczenia usługi dostępu do Internetu przez firmę POBIEDA.PL Marcin Pobieda z siedzibą przy ul. Sadowej 6 w Szydłowcu. Odniesienie do Umowy lub Abonamentu w niniejszym Regulaminie dotyczy Umowy lub Abonamentu w zakresie usługi dostępu do Internetu.

Definicje:

Abonent – podmiot, na rzecz którego świadczona jest usługa dostępu do Internetu na podstawie Umowy, będący stroną umowy o świadczenie usług dostępu do Internetu

Cennik – cennik usług świadczonych przez POBIEDA.PL

Biuro Obsługi Klienta/BOK - miejsce obsługiwania Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Operatora.

ISOA – dostępna na stronie internetowej Operatora aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu;

Lokal – miejsce wskazane przez Abonenta, w którym świadczona jest Usługa.

Operator – POBIEDA.PL Marcin Pobieda, ul. Sadowa 6, 26-500 Szydłowiec

Pakiet – wariant Usługi, charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących, określonym w Cenniku.

Pakiet instalacyjny – uchwyt antenowy, antena, uchwyty kablowe, okablowanie, komplet urządzeń dostępowych i oprogramowania służących do korzystania z Usługi

Przyłącze - część Sieci Telekomunikacyjnej umiejscowiona w Lokalu zakończona Zakończeniem Abonenckim.

Stacja abonencka – odbiornik sygnału internetowego będący własnością Abonenta

Umowa – Umowa o świadczenie usługi dostępu do Internetu w sieci POBIEDA.PL

Usługa – usługa dostępu do Internetu w sieci POBIEDA.PL, wraz z opcjami towarzyszącymi, określonymi w Cenniku, świadczona na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

Zakończenie Abonenckie - zakończenie Sieci w Lokalu, umożliwiające dostęp do Sieci w celu korzystania z Usługi.

& 1.

Zakres i warunki świadczenia Usługi

1. Operator świadczy Usługę w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.
2. W przypadku występującego przed zawarciem Umowy braku możliwości technicznych do wykonania Instalacji, Operator uzgadnia z Abonentem sposób wykonania zleconych usług, w szczególności określa możliwy termin i koszt ich wykonania.
3. Przygotowanie Lokalu oraz miejsca dokonania Instalacji należy do Abonenta.
4. Podstawowym wyposażeniem Przyłącza jest jedno Zakończenie Abonenckie, Na wniosek Abonenta Przyłącze może być rozbudowane o większą liczbę Zakończeń Abonenckich na warunkach i za dodatkową opłatą określonymi w Cenniku.
5. Abonent zobowiązany jest do prawidłowego przygotowania Stacji abonenckiej oraz zabezpieczenia znajdujących się w Stacji abonenckiej danych w razie zlecenia konfiguracji przez Operatora.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w Stacji abonenckiej, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich.
7. Upoważnieni pracownicy Operatora zapewniają Abonentowi za dodatkową opłatą określona w Cenniku pomoc techniczną przy zainstalowaniu w nim rekomendowanej przez Operatora karty sieciowej, pierwszym skonfigurowaniu urządzeń, sprawdzeniu funkcjonowania w nim odpowiedniej karty sieciowej.
8. W przypadku zawarcia umowy na czas określony Pakiet instalacyjny stanowi własność Operatora. Abonent nabywa prawo do używania Pakietu instalacyjnego przez okres trwania Umowy wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym dla korzystania z usług świadczonych przez Operatora objętych Umową. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Pakietem instalacyjnym, w szczególności nie ma prawa udostępniania go (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim. Poprzez podpisanie Umowy Abonent potwierdza otrzymanie Pakietu instalacyjnego w stanie umożliwiającym dostęp do Internetu. Z chwilą otrzymania Pakietu instalacyjnego na Abonenta przechodzi ryzyko jego przypadkowej utraty lub uszkodzenia. Po wygaśnięciu, odstąpieniu lub rozwiązaniu Umowy Abonent zobowiązany jest zwrócić Operatorowi Pakiet instalacyjny w stanie nie pogorszonym w terminie 30 dni. W przypadku zwrotu niesprawnego Pakietu instalacyjnego Operator zastrzega sobie możliwość naliczenia opłaty zgodnej z Cennikiem. Po upływie czasu obowiązywania umowy terminowej Pakiet instalacyjny cały czas pozostaje własnością Operatora.
9. W przypadku zawarcia umowy na czas nieokreślony i wniesieniu opłaty instalacyjnej na rzecz Operatora Pakiet instalacyjny staje się własnością Abonenta.
10. Operator zastrzega sobie prawo do pobierania dodatkowych opłat za świadczenie usług dodatkowych zleconych przez Abonenta, zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem.
11. Operator zastrzega sobie prawo do ustanowienia szczegółowych warunków korzystania z Usługi w przypadkach, w których specyfika usługi wymaga odrębnego uregulowania.

& 2.

Umowa o świadczenie usługi dostępu do Internetu

1. Warunkiem rozpoczęcia korzystania z Usługi przez Abonenta jest zawarcie Umowy.
2. Abonentem Operatora staje się każda osoba fizyczna lub prawna, bądź jednostka organizacyjna, która podpisała wymienioną w & 2 pkt. 1 umowę.
3. Abonent zawiera umowę abonencką osobiście.
4. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony lub na czas określony.
5. Świadczenie Usługi na czas określony uważane będzie za przedłużone na czas nieokreślony, o ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli w terminie co najmniej 30 dni przed upływem terminu, określonego w Umowie. W takim przypadku Pakiet instalacyjny cały czas pozostaje własnością Operatora. W przypadku gdy umowa zawarta na czas określony ulegnie automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia.
6. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
 - gdy Klient zalega lub zalegał z opłatami na rzecz Operatora,
 - uprzedniego wypowiedzenia przez nas innej Umowy zawartej z Klientem z przyczyn leżących po stronie Klienta,
 - braku możliwości świadczenia Usługi w Lokalu.
7. Umowa abonencka może być rozwiązana, przez każdą ze stron, w formie pisemnej lub dokumentowej z 30 dniowym okresem wypowiedzenia.
8. W przypadku rozwiązania umowy terminowej przez Abonenta jest on zobowiązany do uiszczenia opłaty za rozwiązanie umowy na czas określony przed terminem jej wygaśnięcia zgodnie z zasadą określoną w Umowie i Cenniku.
9. Umowa abonencka wygasa automatycznie w wypadku wydania przez właściwe organy decyzji, postanowienia ograniczającego lub zakazującego Operatorowi prowadzenia działalności w danym zakresie, śmierci Abonenta, rozwiązania lub likwidacji Abonenta nie będącego osobą fizyczną. W dniu rozwiązania umowy abonenckiej Operator, przerywa świadczenie usług internetowych na rzecz Abonenta.
10. Operator może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia w przypadku braku możliwości jej świadczenia ze względu na zaistniałe warunki techniczne.
11. Operator może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowień Regulaminu, Umowy lub Cennika, a w szczególności postanowień & 3 niniejszego Regulaminu.
12. Operator może, według własnego wyboru, rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia lub zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych bez odszkodowania w przypadku zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od Operatora, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie Usług Telekomunikacyjnych
13. Abonent ma prawo dokonać cesji praw i obowiązków z Umowy na rzecz osoby trzeciej po uzyskaniu uprzedniej zgody Operatora oraz po uregulowaniu wszelkich zobowiązań wobec Operatora związanych ze świadczonymi na jego rzecz Usługami. W takim przypadku osoba trzecia wstępująca w miejsce Abonenta zobowiązana będzie zapłacić na rzecz Operatora opłatę w wysokości określonej w Cenniku.
14. Abonent zobowiązany jest zawiadamiać Operatora o zmianie swego miejsca zamieszkania lub siedziby, statusu prawnego, nazwy lub nazwiska niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 7 dni od daty dokonania zmiany.
15. Abonent może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy wyłącznie na zasadach określonych w ustawie „Prawo komunikacji elektronicznej”, gdy:
 1. konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług
 2. konieczność wprowadzenia zmian wynika z decyzji Prezesa UKE
 3. wprowadzane zmiany są wyłącznie na Twoją korzyść w tym powodują obniżenie cen usług lub dodanie nowej usługi
 4. wprowadzane zmiany mają charakter administracyjny i nie są dla Ciebie niekorzystneOperator podaje do publicznej wiadomości przez publikację na www.pobieda.pl treść proponowanych zmian Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Bezwzględnie po publikacji na stronie internetowej treści proponowanych zmian Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, Operator doręcza Abonentowi treść proponowanych zmian na trwałym nośniku.
16. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy zawartej na czas nieokreślony w zakresie zmiany cen:
 1. zgodnie z publikowanym przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego komunikatem o średniorocznym wskaźniku cen towarów i usług konsumpcyjnych (wskaźnik CPI) w stosunku do poprzedniego roku. Możemy wówczas zmienić wysokość abonamentu i ceny innych usług wskazanych w umowie (w tym w Cenniku i Regulaminie Oferty Promocyjnej) maksymalnie o wysokość tego wskaźnika. Zmiana opłat będzie obliczana zgodnie ze wzorem:
 - a) dotychczasowa cena brutto x mnożnik;
 - b) mnożnik to wyrażona w procentach wartość równa publikowanemu przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego średniorocznemu wskaźnikowi cen towarów i usług konsumpcyjnych, (np. opublikowany wskaźnik 105 – mnożnik zmiany 105%);
 - c) obniżymy ceny dla poszczególnego abonamentu, jeśli będzie to wynikało z wartości wskaźnika opublikowanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego, a wcześniej dokonaliśmy na tym abonamencie podwyżki danej ceny opartej o ten wskaźnik;
 - d) zmiana nie może nastąpić częściej niż jeden raz w roku kalendarzowym;
 2. w przypadku zwiększenia kosztów dostarczania produktów lub świadczenia usług na podstawie umowy (np. kosztów udostępniania sieci telekomunikacyjnych lub infrastruktury telekomunikacyjnej odpowiednio do rodzaju usług, z których korzystasz)
 3. w przypadku wprowadzenia bądź podwyższenia opłat publicznoprawnych bezpośrednio obciążających Operatora w związku ze świadczeniem Usług przewidziane przepisami ustawy „Prawo komunikacji elektronicznej”;
 4. w przypadku wzrostu kosztów operacyjnych, nabywania, utrzymania, modernizacji, wymiany urządzeń, infrastruktury telekomunikacyjnej, systemów informatycznych i oprogramowania, umożliwiających świadczenie Usług przez Operatora
 5. w przypadku wystąpienia obiektywnych, nadzwyczajnych i niezależnych od Operatora okoliczności, na które nie ma wpływu i których nie można było przewidzieć w momencie zawierania Umowy z Abonentem przy zachowaniu należytej staranności, a które uniemożliwiają realizację Umowy z Abonentem na uzgodnionych warunkach

& 3.

Zobowiązania Abonenta

W ramach korzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest:

1. nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody
2. nie umożliwiać korzystania z Usługi osobom trzecim
3. nie prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet

Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu w sieci **POBIEDA.PL**

Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu w sieci **POBIEDA.PL**

- nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Operatora lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów Operatora służących udostępnieniu i monitorowaniu Usługi.
- nie wykorzystywać sieci Internet do nieuprawnionego śledzenia danych przesyłanych przez innych użytkowników tej sieci
- nie podejmować działań niezgodnych z netykieta, ogólnie pojętą „kulturą sieciową”, a zwłaszcza nie używać obelżywego lub nieprzyzwoitego języka, nie zamieszczać materiałów niezgodnych z prawem lub powszechnie uznawanych za obraźliwe
- Abonent poniesie wszelkie ewentualne koszty, łącznie z sądowymi, związane z naprawą szkód powstałych wskutek niezgodnej z prawem działalności Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.
- Abonent nie może w żaden sposób powodować zjawiska przeciążenia, w tym przepełnienia, blokowania lub powodowania natłoku w sieci lub innych sieciach transmisji danych lub ich elementach.
- Na podstawie niniejszego Regulaminu Operator ma prawo do zawieszenia świadczenia Usługi do czasu zaprzestania naruszeń, polegających na nieprzestrzeganiu postanowień § 3. Powyższe nie narusza prawa Operatora do rozwiązania Umowy na podstawie § 2 pkt 11.

& 4. Opłaty

- Rodzaj świadczonych usług i wysokość opłat są określone w Cenniku. Opłaty w Cenniku podane są w złotych. Wszelkie opłaty za usługi abonamentowe, w tym za instalacje, dokonywane są przez Abonenta z góry.
- Opłaty za pozostałe usługi dokonywane są przez Abonenta z dołu, po wykonaniu usługi przez Operatora.
- Opłaty za usługi internetowe należne zgodnie z Regulaminem i Cennikiem określone są w fakturze VAT wystawionej przez Operatora. Na podstawie § 35 ust. 8 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 22.03.2002 r. w sprawie wykonania niektórych przepisów ustawy o podatku od towarów i usług oraz podatku akcyzowym (Dz. U. Nr 27, poz. 268 z późn. zm.) Abonent upoważnia Operatora do wystawiania faktur VAT dotyczących usług objętych umową bez podpisu Abonenta. Abonent upoważnia Operatora do wystawienia faktury bez jego podpisu.
- Wszystkich Abonentów obowiązuje miesięczny okres rozliczeniowy wyznaczany przez miesiące kalendarzowe.
- Ustala się, że termin płatności wypada 15 dnia każdego miesiąca.
- Abonent zobowiązuje się uiszczać opłaty za usługi określone w Cenniku w wyznaczonym terminie. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień wpływu pieniędzy na rachunek bankowy Operatora. W przypadku opóźnienia płatności, Operator, zastrzega sobie prawo naliczania odsetek ustawowych.
- Operator, wobec którego Abonent opóźnia się z zapłatą Opłat, powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia usług, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych Opłat w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
- Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 7 powyżej, Operator może ograniczyć świadczenie usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, Abonent nie zapłacił zaległych Opłat, Operator niezwłocznie powiadomi Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia usługi.
- Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia usługi, Abonent nie zapłaci zaległych Opłat, Operator może zawiesić świadczenie usługi.
- W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości Opłat 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 Opłat.
- Jeśli Operator ograniczył świadczenie usług albo zawiesił świadczenie usług, Operator wznowia świadczenie usług niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych Opłat za usługi.
- Z tytułu wznowienia świadczenia zawieszonyj usługi, Operator może żądać zapłaty od Abonenta opłaty wznowieniowej, której wysokość wskazana jest w Cenniku. Opłata za wznowienie świadczenia zawieszonyj usługi odpowiada ponoszonym kosztom wznowienia świadczenia usługi.
- Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi nie ustali przyczyny jej zawieszenia, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych Opłat.
- Powiadomienie, o którym mowa w ust. 7, 8, 13 powyżej, Operator doręcza bezpłatnie na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej, numer telefonu lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli Operator umożliwi korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.
- Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, Operator powiadamia tego Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych Opłat w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia usługi, Operator może zawiesić świadczenie tej usługi.
- Operator może zawiesić świadczenie usług po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszeń, w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy, w tym postanowień dokumentów stanowiących jej integralną część, w zakresie obowiązków innych niż terminowe ponoszenie Opłat.
- W przypadku, gdy Operator zawiesił świadczenie usług z przyczyn leżących po stronie Abonenta określonych w ust. 16 powyżej, zaś Abonent nie zaprzestanie naruszeń swoich zobowiązań, Operator ma prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym z winy Abonenta. Abonent musi zwrócić dzierżawiony Pakiet instalacyjny najpóźniej w terminie 7 dni od daty zerwania umowy.
- Za czas, w którym Abonent ma obniżone parametry Usługi z powodu przeterminowanych płatności, nie przysługuje zwrot bądź zmniejszenie miesięcznej opłaty abonamentowej.
- W przypadku rozwiązania umowy z powodu zalegania z płatnością przez Abonenta Operator zastrzega sobie prawo do dodatkowego obciążenia Abonenta kosztami firmy windykacyjnej.
- Naliczanie opłaty abonamentowej rozpoczyna się od dnia rozpoczęcia świadczenia usługi.
- Jeśli umowa została podpisana na czas określony to w przypadku:
 - zerwania umowy terminowej z winy Abonenta, Abonent zobowiązany jest wnieść Opłatę za rozwiązanie umowy na czas określony przed terminem jej wygaśnięcia zgodną z zasadą określoną w Cenniku oraz umowie.
 - przepisania umowy na czas nieokreślony Abonent dopłaca różnicę w wysokości między umową na czas nieokreślony a umową na czas określony.
- Abonent jest zobowiązany do pisemnego informowania Operatora o wszelkich zmianach dotyczących płatnika i użytkownika sieci.
- Złożenie reklamacji u Operatora nie zwalnia z obowiązku opłaty za Usługę oraz nie powoduje zawieszenia biegu terminów płatności.

§ 5.

Obsługa Klienta i odpowiedzialność Operatora

- Abonent ma możliwość korzystania z informacji udzielanych bezpośrednio w siedzibie firmy, a w szczególności informacji dotyczących usług oraz funkcjonowania sieci oraz dostępu do Internetu, reklamacji dotyczących niewłaściwego funkcjonowania usług, dokonywania zmian dotyczących świadczonych usług.

Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu w sieci **POBIEDA.PL**

Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu w sieci **POBIEDA.PL**

2. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, nieprzebrzegania przez Abonenta przepisów i postanowień niniejszego regulaminu lub z jego winy.
3. Operator świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Operatora na jego stronie internetowej. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle transferów od i do Zakończenia Abonenckiego określonych w Umowie lub Cenniku.
4. Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi dostępu do Internetu dla danych wysyłanych i odbieranych dla Usług świadczonych na minimalnym poziomie 60 % deklarowanej w Umowie prędkości dla usługi świadczonej w technologii światłowodowej oraz na poziomie 50 % dla Usługi świadczonej w pozostałych technologiach. Deklarowana w Umowie i cenniku prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną. Uzyskanie prędkości maksymalnej jest możliwe przynajmniej raz na dobę, w sprzyjających warunkach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego, pochodzącego od innych użytkowników, wykorzystujących współdzielone zasoby sieciowe. Zwykle dostępna prędkość mieści się w przedziale prędkości minimalnej i deklarowanej (maksymalnej). Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie narzędzia do mierzenia prędkości Internetu, o którym więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentycznej UKE (www.cik.uke.gov.pl). Jakość parametrów Usługi jest gwarantowana na odcinku od routera brzegowego Operatora do Zakończenia Abonenckiego w Lokalu Abonenta. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone.
5. Na wartość parametrów prędkości oraz innych parametrów mogą w szczególności wpływać uwarunkowania fizyczne związane ze sprzętem odbiorczym (np. zgodność ze standardami Wi-Fi, czułość sprzętu, zainstalowane oprogramowanie typu antywirus, firewall lub ogólna wydajność programowa i sprzętowa) oraz z warunkami lokalizacji tego sprzętu (np. zakłócenia innych urządzeń wykorzystujących łączność radiową, przeszkody fizyczne). Prędkości dla połączeń realizowanych w technologii Wi-Fi mogą odbiegać od maksymalnych, zwykle dostępnych oraz minimalnych prędkości uzyskiwanych przy podłączeniu sprzętu odbiorczego przez połączenie kablowe, ze względu na ograniczenia związane z charakterystyką standardów łączności bezprzewodowej Wi-Fi (standardy IEEE 802.11a, b, g, n).
6. Wpływ na prędkości i inne parametry Usługi oraz poszczególnych treści, aplikacji i usług dostępnych za pośrednictwem Usługi ma wybrany przez Abonenta sposób wykorzystania Usługi. Podłączenie lub korzystanie w ramach jednej Usługi z wielu urządzeń odbiorczych lub wielu treści, aplikacji i usług, działających w tym samym czasie, będzie powodowało rozłożenie prędkości i ogólne pogorszenie parametrów na tych poszczególnych urządzeniach oraz dla poszczególnych treści, aplikacji i usług. Pogorszenie będzie proporcjonalne do ilości uruchomionych urządzeń, treści, aplikacji i usług.
7. W celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator za pomocą odpowiednich narzędzi prowadzi stały monitoring obciążenia sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakość i treść informacji otrzymywanych przez Internet.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki spadków napięć i wyładowań atmosferycznych, które mogą spowodować nieprawidłową pracę urządzeń lub ich uszkodzenie.
10. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraty korzyści Abonenta wynikających z przerw w działaniu Usługi.
11. Reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy można złożyć pisemnie na nasz adres korespondencyjny, telefonicznie, pocztą elektroniczną lub bezpośrednio w BOK.
12. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK:
od poniedziałku do piątku w godz. 10:00 – 18:00 oraz w soboty w godz. 10:00 – 12:00.
Formy kontaktu z BOK:
 - osobiście w Biurze Obsługi Klienta: ul. Jastrzębska 13A, 26-500 Szydłowiec
 - telefonicznie: numery telefonów: 48 617-07-77, 698-222-555
 - strona internetowej: www.pobieda.pl
 - adres e-mail: biuro@pobieda.pl
13. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmujemy:
 - w przypadku zgłoszenia telefonicznego: dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Obsługi Klienta.
 - w przypadku reklamacji pisemnej: przyjmuje się datę wpływu zgłoszenia reklamacyjnego na nasz adres korespondencyjny,
 - w przypadku reklamacji na e-mail: przyjmuje się datę wskazaną w wiadomości elektronicznej wysłanej na adres poczty elektronicznej Obsługi Klienta.
14. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę. Odszkodowanie jest płatne w formie wskazanej przez Abonenta w terminie 30 dni od rozpatrzenia reklamacji. Na wiosek Abonenta odszkodowanie może być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych.
15. Prace serwisowe związane z usunięciem przyczyny przerwy w dostępie do Internetu leżącej po stronie Operatora realizowane są bezpłatnie. Pozostałe zlecenia wykonywane są odpłatnie zgodnie z Cennikiem.
16. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność świadczonych usług, wynikających z nieosiągnięcia parametrów technicznych przez Stację abonencką używaną przez Abonenta.
17. W wypadku awarii Operator zobowiązany jest do usunięcia awarii w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych. W przypadku dłuższego okresu awarii Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania umowy abonenckiej bez zachowania terminu wypowiedzenia.
18. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług, a warunkami określonymi w Umowie, Abonent po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania Umowy, wypowiedzieć Umowę z winy Operatora. W takim przypadku Operatorowi nie przysługuje odszkodowanie / zwrot udzielonej ulgi.
19. Wszelkie reklamacje rozpatrywane będą w terminie do 30 dni od ich złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie jest uznawana za uwzględnioną.
20. Odpowiedź na reklamację udzielana jest:
 - w formie papierowej jeśli w takiej formie wpłynęła lub jeśli Abonent wyrazi na to zgodę w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej,
 - za pośrednictwem tego samego środka komunikacji elektronicznej albo adresu poczty elektronicznej, z wykorzystaniem których Abonent złożył reklamację, albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej,

§ 6.

Ochrona danych osobowych

1. Operator jest administratorem danych osobowych zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/we (RODO), na zasadach opisanych w „Zasadach przetwarzania danych osobowych, zgodnie z RODO, przez POBIEDA.PL dostępnym na stronie www.pobieda.pl.

Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu w sieci **POBIEDA.PL**

Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu w sieci **POBIEDA.PL**

2. Dane osobowe są przetwarzane przez Operatora w celu: zawarcia i wykonania umowy; weryfikacji wiarygodności płatniczej; wykrywania nadużyć i zapobiegania im; tworzenia zestawień, analiz i statystyk; ustalenia, obrony i dochodzenia roszczeń; przetwarzania danych transmisyjnych; marketingu bezpośredniego. Dane te mogą służyć do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania.
3. Dane osobowe mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również – w razie potrzeby - instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami i ich pełnomocnikom.
4. Operator zapewnia realizację uprawnień wynikających z Rozporządzenia RODO, tzn. umożliwia dostęp do własnych danych osobowych (informację o danych, kopię danych) sprostowanie danych; usunięcie danych (przetwarzanych bezpodstawnie); ograniczenie przetwarzania (wstrzymanie operacji na danych lub nieusuwanie danych – stosownie do złożonego wniosku); przeniesienie danych do innego administratora danych.
5. Operator zapewnia realizację prawa sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celu marketingu bezpośredniego, na podstawie uzasadnionego interesu Administratora lub interesu publicznego.
6. Operator zapewnia realizację prawa wniesienia skargi do właściwego organu nadzorczego.
7. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Abonent powinien kierować na adres:POBIEDA.PL ul. Sadowa 6, 26-500 Szydłowiec

§ 7.

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy Prawa Komunikacji Elektronicznej oraz Kodeksu Cywilnego.