

Rok założenia firmy 1999

www.pcland.com.pl

PC LAND Artur Kopeć
41-208 Sosnowiec, ul. Plażowa 56 I
NIP: PL644-273-45-87
REGON: 271255218



Kontakt:

Tel.: 32 299 10 26

pcland@pcland.com.pl

GG: 4719689

ING Bank Śląski
oddział w Sosnowcu;
Nr konta: 85 1050 1360
1000 0092 4720 8367



REGULAMIN

§ 1. Przedmiot Regulaminu

Regulamin określa zasady świadczenia Usług Telekomunikacyjnych – Usługa dostępu do Internetu stacjonarnego na rzecz Abonentów przez Artura Kopeć prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą **Artur Kopeć PC LAND** z siedzibą przy ul. Plażowa 56 lok. I, 41-208 Sosnowiec, posiadającego numer NIP: 6442734587 oraz REGON: 271255218 (dalej też jako: **Dostawca**).

§ 2. Zawarcie Umowy

- Przez zawarcie Umowy Dostawca zobowiązuje się do świadczenia Usługi zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat za wykonaną Usługę i przestrzegania postanowień Regulaminu i Umowy.
- Umowa zawierana jest w formie pisemnej, a jeżeli Dostawca dopuści taką możliwość, to:
 - w formie dokumentowej
 - w formie elektronicznej (umowa z kwalifikowanym podpisem elektronicznym).
- Powyższe dotyczy również zmian Umowy, z tym zastrzeżeniem, że do zmiany wymagana jest taka sama forma w jakiej została zawarta Umowa.
- Abonent może zawrzeć Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.
- Dostawca zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usługi (dokonać aktywacji) w czasie nie dłuższym niż 2 (dwa) dni robocze od Instalacji. W przypadku niedotrzymania powyższego terminu, przysługuje Abonentowi prawo do odstąpienia od Umowy.
- Wraz z Umową Dostawca dostarcza Regulamin oraz Cennik. Dokumenty te są również dostępne na www.pcland.com.pl.

§ 3. Dokumenty do zawarcia Umowy

- Przy zawieraniu Umowy niezbędne będzie posiadanie przy sobie przez Abonenta dokumentu potwierdzającego tożsamość, jeśli Umowa zawierana jest jako osoba fizyczna lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą. W przypadku pozostałych osób oraz dodatkowo w przypadku osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą niezbędne będzie posiadanie przy sobie również stosownych dokumentów potwierdzających rejestrację podmiotu (np. aktualnego na dzień zawierania Umowy odpisu z KRS lub odpisu z Ewidencji Działalności Gospodarczej, umowy spółki) oraz numeru NIP i REGON.
- Pełnomocnictwo do zawarcia Umowy powinno być sporządzone w formie pisemnej z podpisem poświadczonym notarialnie. Przedstawiciel lub pełnomocnik Abonenta (lub osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy) zobowiązany jest okazać dokument potwierdzający tożsamość.

§ 4. Przyczyny odmowy zawarcia Umowy

- Dostawca może odmówić zawarcia Umowy w przypadku:
 - niespełnienia przez Dostawcę warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności dotyczących dostarczenia dokumentów określonych w §4 lub przedstawienia dokumentów, których autentyczność budzi uzasadnione wątpliwości,
 - podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych przy zawarciu Umowy;
 - uprzedniego wypowiedzenia przez Dostawcę innej Umowy zawartej z Abonentem z przyczyn leżących po stronie Abonenta,
 - braku możliwości świadczenia Usługi w Lokalu.

§ 5. Cesja

Do cesji Umowy (zmiany Abonenta) na inną osobę wymagana jest zgoda Dostawcy oraz spełnienie przez tę osobę warunków jak dla zawarcia Umowy, opisanych w niniejszym Regulaminie. W powyższym zakresie tj. dokonania cesji stosuje się właściwe przepisy Kodeksu cywilnego.

§ 6. Zakres i zasady świadczenia Usługi

1. W ramach Abonamentu Abonent otrzymuje dostęp do sieci Internetu stacjonarnego o określonej (w Cenniku) prędkości od Modemu i do Modemu.
2. Usługę i inne usługi świadczone na podstawie Umowy wraz z opłatami określa Cennik lub Umowa.
3. Cennik wraz z Regulaminem dostępne są na www.pcland.com.pl.
4. W celu zapewnienia zgodnych z obowiązującymi w Polsce normami parametrów sygnału telekomunikacyjnego dostarczanego do Gniazda Abonenckiego, stosowane są wewnętrzne procedury pomiaru i organizacji ruchu w Sieci. Polegają one na stałym monitorowaniu obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów, współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku Usług świadczonych przy wykorzystaniu sieci innego operatora, zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Stosowane procedury mają na celu zachowania jakości świadczonych Usług.
5. Dostawca zobowiązuje się dochować należytej staranności w celu zapewnienia właściwej jakości świadczonych Usług, odpowiedniej do posiadanych możliwości sprzętowych i technicznych, z zachowaniem standardów świadczenia Usług, określonych w specyfikacji technicznej. Specyfikacja techniczna oraz dane o jakości Usług publikowane są dodatkowo na www.pcland.com.pl.
11. W ramach świadczonej Usługi dostępu do Internetu stacjonarnego Dostawca nie stosuje limitów ilości pobierania i wysyłania danych.
12. Na Usługę, oprócz prędkości pobierania i wysyłania danych, wynikających z Umowy mogą w praktyce wpływać inne parametry, takie jak: opóźnienia, wahania opóźnień oraz utraty pakietów transmisji danych. Wspomniane parametry są nierozzerwalnie związane i wynikają z technologii przesyłania danych cyfrowych. Mogą one wpływać na jakość dostępu do treści, aplikacji i usług. Rodzaj tego wpływu będzie zależał od kategorii i specyfiki poszczególnych treści, aplikacji i usług. Na jakość połączenia w grach internetowych i rozmowach głosowych online w głównej mierze wpływa opóźnienie i wahanie opóźnienia pakietów, podczas gdy na usługę strumieniowania danych (np. serwisy z treściami wideo) w głównej mierze ma wpływ prędkość pobierania danych. Pogorszenie innych parametrów może na przykład powodować zacięcia i przerwy w grach, przerywanie i opóźnienia głosu w komunikacji głosowej oraz przerywanie odtwarzania treści wideo.
13. Prędkości:
 - a) PRĘDKOŚĆ DEKLAROWANA – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Modemu ze Sprzętem odbiorczym prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, przedstawiana przez nas w Cenniku, reklamach i różnego rodzaju materiałach marketingowych. Prędkość Deklarowana jest równa Prędkości Maksymalnej,
 - b) PRĘDKOŚĆ MAKSYMALNA – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Modemu ze Sprzętem odbiorczym, najwyższa prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona w Umowie. 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,
 - c) PRĘDKOŚĆ MINIMALNA – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Modemu ze Sprzętem odbiorczym, najniższa prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona w Umowie, którą zobowiązujemy się Tobie zapewnić w każdym momencie świadczenia usługi.
14. Oprócz czynników wynikających z zarządzania Siecią Telekomunikacyjną na rzeczywiste parametry prędkości oraz na inne parametry uzyskiwane przez Abonenta dla Usługi Telekomunikacyjnej, dla poszczególnych treści, aplikacji i usług dostępnych w ramach Usługi Telekomunikacyjnej, w praktyce mogą mieć wpływ także czynniki, na które Dostawca nie ma wpływu. Przede wszystkim będą to czynniki zależne od poszczególnych, indywidualnych dostawców tych treści, aplikacji i usług występujące na ich serwerach.

15. 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 lub emitujących silne pole elektromagnetyczne, czynniki związane z przeszkodami fizycznymi w przypadku łączności bezprzewodowej – budowle, budynki, ściany, stropy czy stałe elementy krajobrazu).

16. Roszczenia opisane w paragrafie § 11 Regulaminu oraz informacje o zasadach dochodzenia roszczeń opisane w § 15 Regulaminu mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usług a wykonaniem Umowy zgodnie z niniejszym paragrafem, co nie wyłącza odpowiedzialności Dostawcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w pozostałym zakresie.

§ 7. Instalacja Przyłącza

1. Podstawowym wyposażeniem Przyłącza jest jedno Gniazdo Abonenckie.
2. Instalacja może wymagać dodatkowych prac np. wiercenie otworów, montaż niezbędnych elementów Przyłącza i położenia kabla.
3. Montaż Przyłącza w Lokalu obędzie się zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Gniazda Abonenckiego.
4. W celu wykonania Instalacji w umówionym terminie Abonent musi udostępnić Dostawcy Lokal i przygotować Lokal do montażu.
5. W czasie Instalacji Abonent winien przebywać w Lokalu.
6. Prawidłowe wykonanie Instalacji i odbiór Modemu Abonent potwierdza własnoręcznym podpisem na przedłożonym po Instalacji dokumencie.
7. Do dokonywania wszelkich zmian, konserwacji, montażu dodatkowych Gniazd Abonenckich, a także usuwania Awarii upoważniony jest jedynie Dostawca lub osoba przez niego upoważniona (np. pracownik).
8. Na wniosek Abonenta Przyłączy może być rozbudowane o większą liczbę Gniazd Abonenckich na warunkach i za dodatkową opłatą określonymi w Cenniku.
9. Warunki Instalacji i korzystania z Przyłącza dotyczące osób prawnych (w szczególności hoteli, pensjonatów, itp.) będą ustalane w Umowach zawartych z tymi podmiotami. W takich przypadkach, o ile Umowa nie ureguje warunków świadczenia Usługi inaczej, zastosowanie będzie miał niniejszy Regulamin.
10. Do Gniazda Abonenckiego jak i do Gniazda Dodatkowego Abonent może przyłączyć tylko jeden Modem, o ile Umowa nie stanowi inaczej. W przypadku stwierdzenia nieuprawnionego przyłączenia do Gniazda Abonenckiego lub Gniazda Dodatkowego, Dostawca może obciążyć Abonenta opłatą określoną w Cenniku.

§ 8. Odpowiedzialność Dostawcy

1. Dostawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Abonenta lub nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Regulaminu lub Umowy.
2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Dostawca ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w zakresie poniesionej szkody, przy uwzględnieniu zasad określonych poniżej. Jeśli Abonent nie jest Konsumentem naprawienie szkody z tytułu utraconych korzyści jest wyłączone.
3. W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi trwającej dłużej niż 72 godziny, Abonent ma prawo zażądać zapłaty odszkodowania w wysokości 1/30 wartości średniej opłaty miesięcznej (liczonej według ostatnich trzech Faktur VAT, a w przypadku, gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy Faktur VAT – średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych rachunków) za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerwy.
4. W przypadku Konsumentów uprawnienie do żądania odszkodowania, nie wyłącza prawa dochodzenia na zasadach ogólnych naprawienia szkody z tytułu wszelkich przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w pełnej wysokości, w tym przenoszącej wysokość odszkodowania.

5. W przypadkach, o których mowa powyżej, Abonent nie może żądać zapłaty odszkodowania za przerwę w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych po upływie 12 miesięcy od zdarzenia uzasadniającego roszczenie o odszkodowanie oraz za okres przerwy dłuższy niż 12 miesięcy.
6. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za wadliwe funkcjonowanie Usługi w przypadku stosowania przez Abonenta Sprzętu odbiorczego nie spełniającego wymogów Dostawcy wskazanych w trakcie zawierania Umowy.
7. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci Telekomunikacyjnej, nienależytą jego jakość lub szkody po stronie Abonenta, wynikające z:
- przyczyn niezależnych od Dostawcy takich jak: Siła Wyższa, działalność osób trzecich, za które Dostawca nie ponosi odpowiedzialności,
 - nielegalnego lub niezgodnego z Umową lub Regulaminem korzystania z Sieci lub Usług,
 - uszkodzeń powstałych z przyczyn leżących po stronie Abonenta, przy czym usunięcie takich uszkodzeń następuje na wniosek i koszt Abonenta,
 - wadliwego działania Sprzętu odbiorczego Abonenta lub jego niedostosowania do obowiązujących standardów technicznych,
 - braku zasilania energetycznego w miejscu świadczenia Usługi (w lokalu Abonenta),
 - uszkodzenia Modemu z winy Abonenta do czasu przywrócenia jego poprawnego działania.
8. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za:
- treść i formę danych odebranych z wykorzystaniem Przyłącza, jak również za szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z sieci Internet,
 - nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi uniemożliwiające transmisję danych, z przyczyn leżących po stronie Abonenta. W szczególności z powodu: zainfekowania Sprzętu odbiorczego złośliwym oprogramowaniem, nieprawidłowej konfiguracji lub instalacji Sprzętu odbiorczego, zakłóceń występujących w Lokalu (niespowodowanych przez Dostawcę),
 - nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi związane z ograniczeniami Sprzętu odbiorczego niespełniającego minimalnych wymagań sprzętowych i programowych przez Dostawcę określonych,
 - utrudnienie lub uniemożliwienie korzystania z bezprzewodowego dostępu do Internetu, będące wynikiem właściwości technicznych Sprzętu odbiorczego.
 - zabezpieczenie danych Abonenta zapisanych w Sprzęcie odbiorczym Abonenta (na przykład w komputerze), w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich,
 - płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet realizowane w dowolnej formie m.in. za pomocą kart kredytowych, kodów.

§ 9. Prawa i obowiązki Abonenta

1. Abonent jest zobowiązany do:

- udostępnienia na żądanie Dostawcy Lokalu w zakresie, jaki jest niezbędny do kontroli stanu technicznego, funkcjonowania Przyłącza lub wymiany Modemu, wynikającej w szczególności ze zmiany technologii świadczenia Usługi. Osoby przeprowadzające kontrolę zobowiązane są – na żądanie Abonenta – okazać pisemne umocowanie do dokonania czynności określonych wyżej,
- używania Modemu zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa,
- terminowego regulowania wszelkich należności związanych z korzystaniem z Usługi i innych świadczonych Abonentowi przez Dostawcę Usług.

2. Poniższe działania Abonenta stanowią naruszenie warunków Umowy:

- podłączanie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy prawa lub urządzeń nieprzeznaczonych do dołączania do sieci telekomunikacyjnych,
- dołączanie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach niebędących jej zakończeniem,
- korzystanie z Sieci w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem i powodującym zakłócenia w jej działaniu lub negatywne konsekwencje dla innych użytkowników,
- ingerowanie w Przyłącze, jego uszkodzenie lub nieuprawniona rozbudowa,

- e) udostępnianie bez naszej zgody Przyłącza lub Modemu, lub sygnału, choćby nieumyślnie, osobom trzecim, w tym podłączanie dodatkowych urządzeń do Przyłącza lub umożliwianie korzystania z Usługi za pomocą Sieci poza Lokalem,
 - f) dokonywanie jakichkolwiek zmian technicznych (programowych lub sprzętowych) w udostępnionym Modemie, w tym także używanie niezgodnie z przeznaczeniem (łamanie zabezpieczeń, przerabianie Modemu),
 - g) korzystaniu z Usługi z naruszeniem przepisów prawa.
3. Abonent zobowiązany do zabezpieczania przed nieuprawnionym użyciem, przez niepowołane podmioty, udostępnionych przez Dostawcę haseł, loginów i innych danych umożliwiających korzystanie z Usługi.

§ 10. Faktura VAT

1. Opłaty za Usługę i inne opłaty należne zgodnie z Umową określone są w Fakturze VAT wystawionym przez Dostawcę w Okresach Rozliczeniowych.
2. W Fakturze VAT określony jest Okres Rozliczeniowy, za który został wystawiony. W przypadku braku wskazania przyjmuje się, iż okres rozliczeniowy obejmuje miesiąc w którym została wystawiona faktura VAT.
3. Faktury VAT będą dostarczane listem zwykłym. Po uprzednim wprowadzeniu przez Dostawcę usługi i pod warunkiem zgody Abonenta, Dostawca będzie dostarczał w formie elektronicznej (na podany przez Abonenta adres e-mail).

§ 11. Płatności

1. Płatności wynikającej z Faktury VAT Abonent dokonuje na wskazany przez Dostawcę rachunek bankowy w terminie do 15 dnia każdego miesiąca, przy czym Dostawca może określić w Fakturze VAT lub na Umowie dłuższy termin płatności.
2. Za dzień dokonania zapłaty należności wynikającej z Faktury VAT uważa się dzień uznania należności na rachunku bankowym Dostawcy.
3. W razie opóźnienia którejkolwiek płatności Dostawca może naliczyć odsetki od zaległej płatności w wysokości ustawowej za każdy dzień opóźnienia, poczynając od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności.
4. Na żądanie Dostawcy Abonent zobowiązany jest do zapłaty należnych odsetek ustawowych.
5. Dostawca może ograniczyć, zawiesić świadczenie usług lub wypowiedzieć Umowę, jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą Faktury VAT przez okres dłuższy niż 14 dni. W pierwszej kolejności Dostawca wezwie Abonenta do zapłaty, przy czym zawieszenie, ograniczenie świadczenia usług lub wypowiedzenie Umowy nie nastąpi wcześniej niż 14 dni od doręczenia wezwania.
6. Uiszczone przez Abonenta opłaty zmniejszają stan ich zadłużenia wobec Dostawcy. Jeżeli Abonent posiada względem Dostawcy kilka długów i wskaże przy dokonywaniu płatności, który z tych długów chce uregulować, Dostawca zaliczy taką wpłatę na poczet wskazanego przez Abonenta długu. Jeżeli Abonent posiada wcześniej wymagalne długi, wówczas Dostawca może zaliczyć taką wpłatę na najstarsze wymagalne zadłużenie. Jeśli Abonent posiada względem Dostawcy kilka długów i nie wskaże przy dokonywaniu płatności, który z tych długów Abonent chce uregulować, Dostawca zaliczy taką wpłatę na poczet najstarszego zadłużenia. W każdym z powyższych przypadków wpłata dokonana przez Abonenta na poczet danego długu może zostać w pierwszej kolejności zaliczona przez Dostawcę na zaległe należności uboczne, w szczególności na odsetki za opóźnienie w zapłacie.
7. Dostawca zastrzega sobie prawo do powiadamiania Abonenta o istniejącym wobec Dostawcy zadłużeniu listownie, pocztą elektroniczną, telefonicznie lub SMS.
8. Abonent może dokonywać płatności w formie bezgotówkowej na konto wskazane każdorazowo na Fakturze VAT lub w formie gotówkowej w siedzibie Dostawcy.

§ 12 Reklamacja

1. Reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonent może złożyć pisemnie na nasz adres korespondencyjny, telefonicznie za pośrednictwem Obsługi Klienta lub pocztą elektroniczną.
2. Za dzień wniesienia reklamacji telefonicznej przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Obsługi Klienta.

3. Za dzień wniesienia reklamacji pisemnej przyjmuje się datę wpływu zgłoszenia reklamacyjnego na adres Dostawcy korespondencyjny, datę wskazaną w potwierdzeniu przyjęcia wiadomości elektronicznej wysłanej na adres poczty elektronicznej Obsługi Klienta.
4. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie w siedzibie Dostawcy niezwłocznie Abonent otrzyma pisemne potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia zwalnia Dostawcę z obowiązku potwierdzania wniesienia reklamacji. Potwierdzamy wniesienie reklamacji:
 - a) na papierze,
 - b) za Twoją zgodą w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez Ciebie środka komunikacji elektronicznej,
 - c) za pośrednictwem tego samego środka komunikacji elektronicznej albo adresu poczty elektronicznej, z wykorzystaniem których złożyłeś reklamację, chyba że wskazałeś inny środek komunikacji elektronicznej albo adres poczty elektronicznej.
5. Reklamacja powinna określać:
 - a. imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania albo siedziby,
 - b. przedmiot reklamacji oraz reklamowany Okres Rozliczeniowy,
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d. numer Usługi, której reklamacja dotyczy,
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z naszej winy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - f. podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej,
 - g. w przypadku, gdy żądasz wypłaty odszkodowania lub innej należności – wysokość żądanej kwoty oraz numer rachunku bankowego bądź adres właściwy do przesłania wpłaty albo wniosku o jej zaliczenie na poczet przyszłych należności wynikających z Umowy.
6. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 (dwunastu) 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 Rachunku Telekomunikacyjnego zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym powiadamia się Abonenta w terminie wskazanym w ust. 8.
7. Jeżeli przedmiotem reklamacji jest niewykonana lub nienależycie wykonana Usługa lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej Usługi, to obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony od momentu wniesienia przez Ciebie reklamacji spełniającej wymagania określone w ust. 5 powyżej do momentu rozpatrzenia reklamacji.
8. Udzielimy odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie jest uznawana za uwzględnioną. Odpowiedź udzielana jest:
 - a. na papierze,
 - b. za zgodą Abonenta w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej,
 - c. za pośrednictwem tego samego środka komunikacji elektronicznej albo adresu poczty elektronicznej, z wykorzystaniem których Abonent złożył reklamację, chyba że wskazał inny środek komunikacji elektronicznej albo adres poczty elektronicznej.
9. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, w której nie uwzględniliśmy roszczeń w całości lub w części, Abonent może wedle własnego uznania:
 - a. w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub, w przypadku gdy jesteś Konsumentem, dochodzić roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
 - b. złożyć odwołanie od naszej odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi w trybie przewidzianym dla wnoszenia reklamacji opisanym w ust. 5 powyżej.
10. Roszczeń tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Abonent może dochodzić po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uznaje się za wyczerpaną w momencie otrzymania przez Abonenta odpowiedzi na reklamację.

11. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji dotyczącej zapłaconego w całości Rachunku Telekomunikacyjnego rozliczenie nadpłaty nastąpi zgodnie z dokonany przez Abonenta i określonym w treści reklamacji wskazaniem.

§ 13. Obsługa Klienta

1. W celu realizacji Umowy świadczone są usługi serwisowe polegające na:
- a) nadzorze nad stanem technicznym Sieci mającym na celu zagwarantowanie ciągłego zasilania wszystkich aktywnych Gniazd Abonenckich i urządzeń końcowych w sygnał telekomunikacyjny,
 - b) okresowych przeglądach wszystkich elementów Sieci i ewentualnych wymaganych regulacjach,
 - c) podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia Sieci przed ingerencją osób nie powołanych,
 - d) asyście technicznej obejmującej udzielanie informacji dotyczących konfiguracji, instalacji Modemu,
 - e) dokonywaniu w Lokalu czynności związanych z konfiguracją lub instalacją Modemu i inną czynnością uzgodnioną z Abonentem uprzednio.
2. Za usługi serwisowe, wymienione w pkt. 1 powyżej oraz za Wezwanie Serwisanta, w tym Bezpodstawne Wezwanie Serwisanta będzie pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.
3. Dostawca zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia Awarii w możliwie najkrótszym czasie.
4. Abonent winien zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia Awarii, o ile jest podejrzanie, że miejsce jej występowania znajduje się w Lokalu lub innym miejscu kontrolowanym przez Abonenta.
5. Awarie powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, wynikające choćby z nieumyślnego działania Abonenta będą usuwane na koszt Abonenta.
6. Zapytania dotyczące Usługi serwisowej oraz zgłoszenia Awarii Usług mogą być dokonywane przez Abonenta za pomocą kontaktu osobistego z Dostawcą, mailowy lub telefoniczny wskazane w Umowie.
7. Celem skutecznego dokonania diagnozy i niezwłocznego usunięcia Awarii zaleca się zgłaszanie stwierdzonej Awarii z miejsca świadczenia Usługi. Nie wyklucza to możliwości zgłaszania Awarii z innego miejsca.
8. W celu świadczenia usług serwisowych Abonent zobowiązany jest udzielić Dostawcy w niezbędnym zakresie informacji dotyczących m.in.: numeru Umowy, MAC adresu Modemu i karty sieciowej, rodzaju systemu operacyjnego, oprogramowania zainstalowanego na komputerze Abonenta oraz rodzajów i liczby sprzętu zainstalowanego w Lokalu.
9. Dokonywanie konserwacji i modernizacji Sieci może spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość.
10. O planowanej konserwacji lub modernizacji Sieci, mogącej spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość, Abonent zostanie powiadomiony za pośrednictwem przynajmniej jednego z Kanałów Kontaktu, tj.:
- a) www.pcland.com.pl,
 - b) wiadomości SMS,
 - c) poczty elektronicznej.

§ 14. Czas obowiązywania Umowy oraz zawieszenie świadczenia Usługi

1. Umowa może być zawarta na czas określony lub na czas nieokreślony. Umowa zawarta na czas określony automatycznie przedłuża się po jego upływie na czas nieokreślony. Jeśli Abonent nie wyraża woli, aby tak się stało, Dostawca musi otrzymać od Abonenta pismo w tej sprawie – najpóźniej 30 dni przed końcem obowiązywania Umowy na czas określony.
2. Umowa wygasa wskutek:
- a) utraty przez nas uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej,
 - b) śmierci Abonenta,
 - c) utraty przez Abonenta bytu prawnego, jeśli nie jesteś osobą fizyczną,
 - d) braku możliwości Instalacji z przyczyn niezależnych od Dostawcy w ciągu 60 dni od dnia zawarcia Umowy w tym dwukrotnego niedotrzymania przez Abonenta terminu Instalacji.
3. Zarówno Abonent jak i Dostawca może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia. Okres wypowiedzenia wynosi 30 dni i liczony jest od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie

Rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy. Umowy zawarte na czas określony mogą określać inne zasady ich wypowiedzania.

4. Za dzień złożenia wypowiedzenia Umowy przez Abonenta przyjmuje się dzień, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotrze do Dostawcy. W przypadku gdy Abonent zawarł z Dostawcą kilka Umów, wypowiedzenie powinno wskazywać numer Umowy, której dotyczy. Oświadczenie o wypowiedzeniu Abonenta Umowy może być złożone:

- a) pisemnie w siedzibie Dostawcy (otrzymasz wtedy pisemne potwierdzenie złożenia oświadczenia),
- b) listem poleconym za zwrotnym poświadczeniem odbioru na adres właściwy do korespondencji – siedziby Dostawcy,
- c) na adres e-mail,

5. Wypowiedzenie przez Dostawcę Umowy następuje:

- a) za pisemnym potwierdzeniem odbioru lub listem poleconym za zwrotnym poświadczeniem odbioru na adres Abonenta właściwy do korespondencji;
- b) mailem na adres podany przez Abonenta w Umowie.

6. W okresie wypowiedzenia są naliczane opłaty wynikające z Umowy.

7. Dostawca może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym lub zawiesić świadczenie Usługi, jeśli:

- a) zostanie wobec Abonenta wszczęte postępowanie likwidacyjne,
- b) wystąpi siła wyższa lub inne wyjątkowe wydarzenia, przez które Dostawca nie będzie mógł świadczyć dobrze albo wcale Usługi,
- c) Abonent poda nieprawdziwe dane lub posłuży się sfałszowanymi dokumentami przy podpisywaniu Umowy,
- d) Abonent udostępni odpłatnie bądź nieodpłatnie innym osobom usługi Dostawcy bez zgody,
- e) Abonent podejmie działania powodujące zawieszenie, złą pracę lub blokowanie Sprzętu odbiorczego innych użytkowników Sieci lub sieci Internet,
- f) Abonent będzie stosować nielegalne lub naruszające prawa osób trzecich dane i programy komputerowe, rozpowszechniać wirusy i inne programy powodujące nieprawidłową pracę Sprzętu odbiorczego innych użytkowników, podejmować próby nielegalnego dostępu do obcych systemów komputerowych,
- g) Abonent będzie umieszczać w Sieci oraz w sieci Internet informacje i treści niezgodne z prawem lub naruszające prawa osób trzecich,
- h) Abonent będzie podejmować działania niezgodne z netykietą, ogólnie pojętą „kulturą sieciową”, a zwłaszcza używać obelżywego lub nieprzyzwoitego języka, zamieszczać materiały niezgodne z prawem lub powszechnie uznawane za obraźliwe, przechwytywać dane innych użytkowników Sieci i sieci Internet, ingerować w ich sprzęt i oprogramowanie bez ich zgody,
- i) Abonent będzie zamieszczać na serwerze Dostawcy materiały reklamowe i informacje komercyjne, czyli takie, których umieszczenie może przynieść dochód właścicielowi lub użytkownikowi strony internetowej lub innej osobie,
- j) Abonent będzie podłączać do Sieci urządzenia telekomunikacyjne, które nie spełniają wymagań określonych przepisami prawa lub są nieprzeznaczone do dołączania do sieci telekomunikacyjnych,
- k) Abonent będzie dołączać do Sieci urządzenia telekomunikacyjne w punktach, które nie są jej zakończeniem,
- l) Abonent będzie korzystać z Sieci w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem i powodującym zakłócenia w jej działaniu lub negatywne konsekwencje dla innych użytkowników, m) będziesz ingerować w Przyłącze, powodować jego uszkodzenie lub zastosujesz nieuprawnioną rozbudowę,
- n) Abonent będzie udostępniać bez zgody Dostawcy Przyłącza lub Modem lub sygnał, choćby nieumyślnie, osobom trzecim, w tym podłączać dodatkowe urządzenia do Przyłącza lub umożliwiać korzystanie z Usługi za pomocą Sieci poza Lokalem,

8. W przypadku podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych w Umowie, Dostawca ma prawo do zawieszenia świadczenia Usługi lub uzależnienia dalszego świadczenia Usługi od przedstawienia aktualnych danych.

9. Umowa zawarta na czas określony, przekształca się w Umowie na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży oświadczenia o nieprzedłużeniu Umowy dostępu do Internetu stacjonarnego nie później niż w terminie 30 dni liczonego przed upływem terminu obowiązywania Umowy na czas określony.

10. Abonentowi, który nie skorzysta z uprawnienia do złożenia oświadczenia o braku woli przedłużenia Umowy, po przekształceniu się Umowy na czas nieokreślony naliczana będzie opłata dla wybranej przez niego w Umowie pakietu taryfy według cen dla umów na czas nieokreślony, określony w cenniku.

11. Abonent może złożyć wniosek o przedłużenie okresu obowiązywania Umowy lub o przekształcenie Umowy zawartej na czas nieokreślony w Umowę na czas określony wedle wybranej taryfy ogólnej, o ile nie posiada zaległości płatniczych wobec Dostawcy usługi dostępu do Internetu Stacjonarnego z tytułu świadczonych mu na podstawie Umowy Cennika.

12. W przypadku gdy umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usługi dostępu do Internetu stacjonarnego objętych Umową.

13. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy, o którym mowa w ust. 2, Dostawca usługi dostępu do Internetu stacjonarnego informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na Trwałym nośniku, nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu Umowy, sposobach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.

14. O automatycznym przedłużeniu Umów, o którym mowa w ust. 2, dostawa usługi dostępu do Internetu stacjonarnego co najmniej jeden raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych

§ 15. Ochrona danych osobowych oraz tajemnica telekomunikacyjna

1. Dostawca jest administratorem w rozumieniu RODO.

2. Dane osobowe są przetwarzane przez Dostawcę w celu zawarcia i realizacja Umowy, świadczenia usług, archiwizacji, sprzedaży produktów i usług, sprawdzania wiarygodności płatniczej, obsługi płatności i rozliczeń, obsługi czynności serwisowych, wykrywania i zapobiegania nadużyciom, ustalenia, obrony i dochodzenia roszczeń, archiwizacji danych i dokumentów (w tym w celach dowodowych), udzielania odpowiedzi na pisma, wnioski i reklamacje, dla potrzeb działań marketingowych, które Dostawca podejmuje samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami, jak również na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych i statystyki.

3. Dane osobowe mogą być udostępniane w szczególności współpracującym podmiotom, uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również – gdyby zaistniała taka potrzeba – instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikom.

4. Dostawca zapewnia realizację uprawnień wynikających z RODO, w szczególności umożliwia podmiotowi danych dostęp do treści swoich danych osobowych, ich sprostowanie lub usunięcie, a także realizację prawa do sprzeciwu, do ograniczenia przetwarzania danych, do przenoszenia danych, do wycofania zgody (jeśli była podstawą przetwarzania) lub do tego, by nie podlegać decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu.

5. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych należy kierować na adres: ul. Plażowa 56 lok/ I, 41-208 Sosnowiec, z dopiskiem „Dane Osobowe”.

6. Pełna treść obowiązku informacyjnego wynikającego z RODO jest dostępna na stronie www.pcland.comp.pl stanowiącą integralną część.

7. Dostawca zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w granicach istniejących możliwości technicznych gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa. Dostawca dołoży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usługi oraz innych usług, Dostawca ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną. W sytuacji, gdy jest to konieczne dla usunięcia awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia dla utrzymania sieci albo świadczenia usług – po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu – Dostawca ma prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.

8. Zakres danych transmisyjnych odzwierciedlających wykonywane przez Dostawcę Usługi Telekomunikacyjne na rzecz Abonenta obejmują dane dotyczące przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub służące do naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne.

9. Dostawca przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające wykonywane przez Dostawcę Usługi Telekomunikacyjne, dla celów naliczania opłat za te usługi, jak również – na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa – dla celów marketingu usług lub świadczenia działalności gospodarczej (dokumentacja księgowa), jak również ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, ewentualne spory cywilnoprawne dotyczące umowy o świadczenie usług lub jej wykonywania.

10. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych dotyczących Abonenta, poprzez określenie zakresu Usług Telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z żądaniem Abonenta lub zakresu uprawnień Abonenta.

11. Dostawca zastrzega sobie możliwość szczegółowego uregulowania kwestii dotyczących przetwarzania danych w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną w odrębnych regulaminach.

§ 16 Prawo do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu

1. Abonent będący stroną umowy z dostawcą usługi dostępu do Internetu stacjonarnego w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

2. Abonent, żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu może wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie tytułem przedterminowego wypowiedzenia umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu stacjonarnego.

3. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:

- a. z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;
- b. bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
- c. na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu

4. Wypowiedzenie umowy z Dostawcą staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego Dostawcę usługi dostępu do Internetu.

5. W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie, dotychczasowy Dostawca usługi dostępu do Internetu kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu

§ 17. Postanowienia końcowe

1. Dostawca zobowiązuje się do poinformowania Abonenta o każdej proponowanej zmianie w Regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli 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 UKE.

2. Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę w przypadku braku akceptacji zmian, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub z decyzji Prezesa UKE.

3. Zmiany Regulaminu obowiązują Abonenta, jeśli Abonent nie wypowiedział Umowy w terminie do dnia ich wejścia w życie.

4. Abonent zobowiązuje się zawiadamiać Dostawcę 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.

5. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia wszelkich sporów jest sąd właściwy dla siedziby Dostawcy. Postanowienie to nie dotyczy sporów, w których stroną jest Konsument.