

**Słownik:**

BOK – Biuro Obsługi Klienta

E-BOK – Elektronicznie Biuro Obsługi Klienta

**1. Informacje o wszelkich ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji**

- 1.1 Abonent nie może działać na szkodę innych użytkowników sieci „HiSpeed.pl” oraz Internetu. Niedozwolone są jakiegokolwiek próby włamywania do innych komputerów, celowe zakłócanie pracy innych komputerów, próby zawieszania innych komputerów.
- 1.2 Abonent nie ma prawa udostępniać dostępu do sieci „HiSpeed.pl” osobom trzecim, ani świadczyć żadnych usług komercyjnych opartych o dostęp do sieci „HiSpeed.pl”, chyba że w Umowie zaznaczono inaczej.
- 1.3 Abonent nie ma prawa do wykorzystywania dostępu do sieci „HiSpeed.pl” do działań niezgodnych z prawem, piractwa, rozpowszechniania pornografii, naruszania praw osób trzecich.
- 1.4 W przypadku stwierdzenia przez służby techniczne operatora działania niedozwolonego, abonent zostanie wezwany do zaprzestania tych działań. W przypadku niezaprzestania tych działań, Operator zastrzega sobie prawo zerwania umowy w trybie natychmiastowym.

**2. Awarie, Odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty**

- 2.1 W przypadku wystąpienia awarii usługi dostępu do Internetu świadczonej w sieci „HiSpeed.pl” należy niezwłocznie zgłosić ten fakt operatorowi
- 2.2 Awarią nie jest nieprawidłowe działanie usługi wynikające z nieprawidłowej konfiguracji komputera abonenta, oraz działalności wirusów oraz robaków internetowych którymi jest zarażony komputer abonenta. Operator może wykryć działanie robaków internetowych na komputerze abonenta, oraz poinformować go o sposobie zabezpieczenia komputera przed wirusami oraz robakami internetowymi.
- 2.3 W przypadku stwierdzenia że przyczyna problemu z dostępem do sieci nie leży po stronie operatora i obsługiwanej przez niego sieci, za naprawę usterek będą pobierane opłaty zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem.
- 2.4 Operator zobowiązuje się do usuwania usterek wewnątrz sieci „HiSpeed.pl” w przeciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia awarii przez Abonenta. W przypadku nie usunięcia w tym terminie usterki spowodowanej z winy Operatora, Abonentowi przysługuje upust w płatności za następny miesiąc o 1/30 wartości abonamentu za każdy następny dzień zwłoki.
- 2.5 W przypadku niedotrzymania wskazanego w umowie terminu uruchomienia usługi, Abonentowi przysługuje upust w płatności za następny miesiąc o 1/30 wartości abonamentu za każdy następny dzień zwłoki.
- 2.6 Operator nie ponosi odpowiedzialności za utracone w wyniku trwania awarii korzyści.
- 2.7 Operator nie odpowiada za awarie wynikające z działania siły wyższej.

**3. Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji**

- 3.1 Abonent może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności, z tytułu świadczenia Usługi. Reklamacja może zostać złożona w BOK.
- 3.2 Abonent może złożyć reklamację w BOK osobiście, telefonicznie na podstawie weryfikacji loginem i hasłem do E-BOK, elektronicznie przez E-BOK.
- 3.3 W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOK, pracownik Operatora lub osoba upoważniona przez Operatora, przyjmująca reklamację, potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej.
- 3.4 W przypadku złożenia reklamacji w BOK osobiście, telefonicznie na podstawie weryfikacji loginem i hasłem do E-BOK, elektronicznie przez E-BOK., Operator w terminie do 14 dni od dnia złożenia reklamacji, potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację, w terminie do 14 dni od dnia jej złożenia. W potwierdzeniu Operator określa: nazwę, adres i numer telefonu Operatora.
- 3.5 Reklamacja może być złożona w terminie do 12 miesięcy, od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana, albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury VAT, zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności, z tytułu świadczenia Usługi.
- 3.6 Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 2.10, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.
- 3.7 Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania, albo siedziby Abonenta,
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - 4) numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez BOK lub adres zakończenia Łącza,
  - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi.
  - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku żądania ich wypłaty,
  - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności.
  - 8) podpis Abonenta, w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 3.8 Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej, przyjmuje się datę wpływu reklamacji do BOK.
- 3.9 W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów, Operator niezwłocznie informuje Abonenta, o konieczności jej uzupełnienia, a także - o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji - niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- 3.10 W wezwaniu Operator wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, że nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie, spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
- 3.11 BOK jest obowiązane zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
- 3.12 Przy rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu BOK zobowiązane jest uwzględnić:
  - 1) prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
  - 2) dokumenty i inne dowody przedstawione przez Abonenta,
  - 3) wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby Operatora,
  - 4) badania techniczne i obserwacje urządzeń telekomunikacyjnych, w sposób przewidziany dla Usługi.
- 3.13 BOK udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia.
- 3.14 Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 1) nazwę komórki rozpatrującej reklamację,
  - 2) powołanie podstawy prawnej,
  - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty lub informację o zaksięgowaniu należności na poczet zadłużenia wobec Operatora,
  - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń, w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, także o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,

- 6) podpis upoważnionego pracownika, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
- 3.15 W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
- 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
  - 2) zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.
- 3.16 W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, kwoty przysługujące Abonentowi, zostaną zwrócone przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaksięgowane w formie bonifikaty, na poczet przyszłych należności.
- 3.17 W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.
- 3.18 W przypadku, gdy Operator posiada wobec reklamującego wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy, która może być dochodzona w postępowaniu przed sądem lub innym organem państwowym, może ją potrącić z wierzytelności reklamującego tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu, w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Oświadczenie Operatora, o dokonaniu potrącenia, przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.
- 3.19 Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia należności za usługi nie objęte reklamacją.

#### **4. Zakres obsługi serwisowej i sposoby kontaktowanie się z serwisem**

- 4.1 W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia: nieodpłatny serwis sieci telekomunikacyjnej na odcinku do punktu wejścia na posesję/do lokalu abonenta, odpłatny serwis elementów sieci telekomunikacyjnej na posesji/w lokalu abonenta.
- 4.2 Z serwisem można się kontaktować telefonicznie 24 godziny na dobę przez wszystkie dni miesiąca, pod numerami tel:500 287 090, 507 152 008.
- 4.3 Jeżeli połączenie z serwisantem będzie niemożliwe, należy nagrać wiadomość na automat zgłoszeniowy zgodnie z podanymi głosowo instrukcjami.
- 4.4 Dodatkowo zgłoszenia można dokonać osobiście w Punkcie Serwisowym w godzinach pracy Punktu Serwisowego.

#### **5. Informacje o sposobie uzyskania informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach serwisowych**

- 5.1 Wszystkie aktualne cenniki znajdują się na stronie [www.hispeed.pl](http://www.hispeed.pl). Dodatkowo Operator na każde żądanie abonenta udostępni cenniki w wersji papierowej w BOK, lub elektronicznej.

#### **6. Sposób przekazywania abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych**

- 6.1 Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych publikowane są na stronie [www.hispeed.pl](http://www.hispeed.pl). Dodatkowo Operator na każde żądanie abonenta udostępni te informacje w wersji papierowej w BOK, lub elektronicznej.

#### **7. Procedury wprowadzone przez dostawcę w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych usług**

- 7.1 Procedura 1: Monitoring łącza w trybie rzeczywistym w celu wykrycia maksymalnego wykorzystania łączy
- 7.2 Procedura 2: Monitoring łącza w trybie rzeczywistym w celu określenia maksymalnych opóźnień przy pełnym wykorzystaniu łączy
- 7.3 Procedura 3: Monitoring łącza w trybie rzeczywistym w celu określenia poziomu strat przy pełnym wykorzystaniu łączy
- 7.4 Procedura 4: Monitoring osiągania przepustowości maksymalnych w poszczególnych taryfach
- 7.5 Procedura 5: Monitoring aktywności wirusów i robaków internetowych w sieci
- 7.6 Procedura 6: W przypadku wysycenia łączy mechanizmy QoS dostosowują parametry taryf aby osiągnąć wartości optymalne.
- 7.7 Procedura 7: W przypadku wykrycia nadmiernej aktywności wirusów i robaków internetowych Operator podejmuje działania w celu ograniczenia ich aktywności poprzez zastosowanie odpowiednich do danej sytuacji mechanizmów QoS.
- 7.8 Wymienione procedury nie mają negatywnego wpływu na działanie usług.

#### **8. Dane dotyczące jakości usług**

- 8.1 Jakość przyłącza do routera brzegowego operatora nie powinna wynosić mniej niż 90% przepustowości wykupionej taryfy. Jakość przyłącza można mierzyć na stronie <http://speedtest.hispeed.pl>
- 8.2 Minimalna jakość łącza do zasobów poza siecią HiSpeed.pl wynosi 8kbps.
- 8.3 Minimalna przepustowość może się zmieniać w zależności od mechanizmów Zapewnienia Jakości Usług u dostawców treści i innych operatorów, oraz od obciążenia ich łączy.
- 8.4 W przypadku awarii u dostawców treści i innych operatorów transmisja może nie zostać nawiązana.
- 8.5 Czas wstępnego przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej operatora wynosi 14 dni.

#### **9. Obowiązki abonenta**

- 9.1 Abonent ma obowiązek informowania operatora o awariach usługi w celu ich usunięcia.
- a. Abonent ma obowiązek korzystania z aktualnego oprogramowania antywirusowego, zapory ogniowej.
  - b. Abonent ma obowiązek w celu ochrony sprzętu odłączać główny kabel sieciowy (internetowy) prowadzący do mieszkania od routera/komputera podczas ulew/roztopów wiosennych (dotyczy domów jednorodzinnych i instalacji biegnących po dachu/elewacji budynku) . W razie zauważenia zbierania się wody na końcówce kabla należy niezwłocznie powiadomić o tym operatora.
  - c. Abonent ma obowiązek w celu ochrony sprzętu odłączać kabel sieciowy (internetowy) od komputera/routera podczas wyładowań atmosferycznych.