

Regulamin Świadczenia Usług Internetowych obowiązujący od 14.03.2026r

Rozdział I

Postanowienia ogólne i wyjaśnienie wyrażeń umownych Pojęcia użyte w tekście Regulaminu Usług Internetowych, zwanego dalej „Regulaminem”, oznaczają: § 1

1. „Operator” – Usługodawca, ABP Computer Piotr Rosław Adrowski z siedzibą w Działdowie, której przedmiot działalności stanowi Transmisja danych i teleinformatyka. Usługodawca jest wpisany w rejestrze przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 1 122.
2. „Abonent” – Usługobiorca, osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona i działająca zgodnie z przepisami prawa, która podpisała z Operatorem „Umowę o korzystaniu z usług internetowych”.
3. „Identyfikator Abonenta” – nadawany przez Operatora unikalny numer identyfikacyjny Abonenta
4. „Usługi internetowe” – usługi dostępu do sieci Internet świadczone przez operatora polegające na przyłączeniu urządzeń Abonentów do sieci Operatora, za pomocą sieci radiowej, modemów dostępowych, łącz dzierżawionych, a także inne usługi świadczone przez Operatora dla Abonenta, związane z utrzymaniem kont poczty elektronicznej, rejestracji domen adresowych, utrzymania serwera wirtualnego Abonenta, projektami plastycznymi, graficznymi oraz wykonaniem stron www.
5. „Umowa” – umowa o świadczenie usług Internetowych (będąca podstawą do korzystania z usług Operatora), którego integralną częścią są postanowienia niniejszego regulaminu oraz Cennika.
6. „Regulamin Promocji” – dokument będący załącznikiem do Umowy i stanowiący jej integralną część, zawierający zasady świadczenia Usługi przez Operatora na warunkach innych niż określone w Cenniku.
7. „Cykl rozliczeniowy” – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia Usług internetowych, rozpoczynający i kończący się we wskazanych przez operatora fakturach miesięcznych.
8. „Protokół odbioru” – dokument będący załącznikiem do Umowy i stanowiący jej integralną część, potwierdzający Aktywację i przekazanie Abonentowi Urządzenia przez Operatora
9. „Cennik” – zestawienie cen za usługi Internetowe świadczone przez Operatora.
10. „Faktura VAT:” – dokument księgowy, na podstawie i którego Abonent uiszcza Operatorowi opłaty za usługi świadczone przez Operatora.
11. „Opłata Abonamentowa” – stała opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu świadczenia usług Internetowych i możliwości korzystania z usług Operatora w zakresie wysokości określonej w Cenniku.
12. „Opłata za utrzymanie Usługi Internetowej” – Opłata okresowa stanowiąca ryczałtowy (tj. średni na każdego Abonenta) zwrot kosztów ponoszonych przez Operatora na utrzymanie infrastruktury technicznej Sieci, którą Operator może wyodrębnić w Cenniku.
13. „Zlecenie instalacji” – faktura VAT, w której wyszczególnione są wykonane przez Operatora usługi, Opłaty Abonamentowe, data uruchomienia usług Internetowych oraz wykaz urządzeń zainstalowanych Abonenta przez Operatora.
14. „Urządzenia” – urządzenia techniczne stanowiące własność Operatora, użyczane Abonentowi i umożliwiające korzystanie z Usługi.
15. „Urządzenie Abonenckie” – urządzenia, które nie stanowią własności Operatora, zainstalowane w nieruchomości Abonenta służące do odbioru Usług Internetowych.
16. „Usterka” – wada techniczna, która nie uniemożliwia całkowite świadczenia usług Internetowych przez Operatora, a jedynie pogorszenie ich jakości.
17. „Awaria” – uszkodzenie urządzeń całkowicie uniemożliwiające świadczenie Usług Internetowych, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz wynikających z działania siły wyższej.
18. „Zawieszenie Usługi” – czasowe zaprzestanie świadczenia Usługi przez Operatora na wniosek Abonenta, z jednoczesną rezerwacją zasobów niezbędnych do jej realizacji.
19. „Wstrzymanie Usługi” – czasowe zaprzestanie świadczenia Usługi przez Operatora z powodu naruszenia Umowy lub Regulaminu przez Abonenta z jednoczesną rezerwacją zasobów niezbędnych do jej realizacji.
20. „Wznowienie Usługi” – ponowne uruchomienie tej samej Usługi w ramach tej samej Umowy i z takimi samymi parametrami, po wcześniejszym Wstrzymaniu Usługi lub Zawieszeniu Usługi.
21. „Siła wyższa” – zdarzenie, którego wystąpienia nie można było w konkretnej sytuacji przewidzieć, niemożliwe do zapobieżenia przy użyciu normalnych środków (uderzenie pioruna, trzęsienie ziemi, awarie sieci Innych Operatorów itp.).
22. „Tytuł prawny” – prawo własności użytkownika wieczystego, własnościowe prawo spółdzielcze do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, prawo dożywocia, dzierżawa najem, użyczenie.
23. „Inni Operatorzy” – operatorzy telekomunikacyjni, do których sieci podłączony jest Operator zapewniający dostęp do sieci Internet poprzez własne łącze wyjściowe, także operatorzy telekomunikacyjni, którzy wydierżawiają kabel Operatorowi lub Abonentowi.
24. „Rejestracja domeny własnej” – rejestracja adresu internetowego Abonenta przez lub Abonenta w instytucji administrującej daną domeną.
25. „Strona www” – prezentacja w postaci dokumentów tekstowych i graficznych, znajdująca się na serwerze Operatora i dostępna w sieci Internet.
26. „Serwer wirtualny” – powierzchnia dyskowa na serwerze Operatora wykupiona przez Abonenta z przeszczepieniem na komercyjną Stronę www.
27. „Łącze stałe” – łącze zestawione poprzez dzierżawę kabla lub transmisję radiową, łączące Abonenta z Operatorem za pomocą Urządzeń znajdujących się na zakończeniach łącza.

28. „Pakiet Usług” – zestaw Usług Internetowych wyszczególnionych w Cenniku.

§ 2

1. W umowie Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług Internetowych w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy, a w szczególności do terminowego uiszczania Opłat Abonamentowych.
2. Abonent może zawrzeć umowę z Operatorem osobiście lub przez należycie umocowaną osobę.

§ 3

1. Wysokość Opłat Abonamentowych oraz zakres świadczonych Usług Internetowych dla danego Pakietu Usług są podane w Cenniku Operatora.

Rozdział II – Świadczenie Usług Internetowych

§ 4

1. Operator zobowiązuje się do realizacji złożonego zamówienia na Usługi Internetowe po sprawdzeniu możliwości technicznych zestawienia Łąca Stałego.

§ 5

1. Abonent wyraża zgodę na zainstalowanie i eksploatację Urządzeń w nieruchomości lub lokalu.

§ 6

1. Abonent wyrażając zgodę, o której mowa w § 5 ust.1, wyraża zgodę na przeprowadzenie kabla, wiercenie niezbędnych otworów w ustalonych miejscach oraz mocowanie odpowiedniego wyposażenia.
2. Do obowiązków Operatora nie należy dokonywanie czynności przygotowania nieruchomości lub lokalu do instalacji Urządzeń. Nie ponosi on w tym zakresie odpowiedzialności za szkodę wynikłą z zaniedbania Abonenta.

§ 7

1. Podczas montażu Urządzeń w lokalu winien być Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.

§ 8

1. Pracownicy obsługi technicznej zestawiający Łąca Stałe lub instalujący Urządzenia nie są upoważnieni do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Abonenckich. W przypadku, gdy montaż urządzeń jest połączony z dodatkowymi nakładami materiałowymi lub czasowymi, Operator jest uprawniony do pobierania dodatkowej opłaty instalacyjnej naliczonej według kosztorysu przedstawionego Abonentowi zaakceptowanego przez niego przed rozpoczęciem prac instalacyjnych.

§ 9

1. Wszelkie modyfikacje i naprawy Urządzeń mogą być dokonywane wyłącznie przez pracowników Operatora.

§ 10

1. Abonent ma prawo do Zawieszenia Usługi, na warunkach określonych w Regulaminie, po spełnieniu łącznie następujących warunków :
 - a) Abonent nie zalega z żadnymi opłatami wobec Operatora na dzień złożenia wniosku o Zawieszenie Usługi,
 - b) Abonent korzysta z Usługi, która ma zostać Zawieszona, od co najmniej jednego pełnego Cyklu Rozliczeniowego.
2. Operator dokonuje Zawieszenia Usługi na pisemny wniosek Abonenta, po określeniu przez Abonenta daty Wznowienia Usługi (nieprzekraczającej jednak dopuszczalnego okresu Zawieszenia Usługi) oraz po uiszczeniu określonej w Cenniku dla danej Usługi Opłaty jednorazowej za Zawieszenie Usługi.
3. Po upływie określonego przez Abonenta okresu Zawieszenia Usługi albo na wcześniejszy wniosek Abonenta, Operator dokonuje Wznowienia Usługi, która podlegała Zawieszeniu.
4. Poprzez zawarcie umowy na czas określony Abonent wyraża zgodę na automatyczne wydłużenie okresu obowiązywania umowy o okres Zawieszenia Usługi.
5. Wniosek Abonenta o Zawieszenie Usługi musi zostać przez Niego dostarczony do Operatora wraz z dowodem uiszczenia Opłaty jednorazowej za Zawieszenie Usługi, z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem ze skutkiem od 1-go dnia następnego Cyklu Rozliczeniowego.
6. Operator w Cenniku usług wskazuje dla każdego Wariantu Usługi Internetowej prędkość deklarowaną oraz maksymalną w kierunku ściągania i wysyłania danych. Prędkość deklarowana oraz prędkość maksymalna w kierunku ściągania/wysyłania danych, to prędkość, której osiągnięcia Abonent może oczekiwać przynajmniej raz na dobę, wyznaczającą górną granicę prędkości osiąganej w wybranym Wariantcie. Prędkość zwykle dostępna osiągalna jest przez 80% doby i wynosi 75% prędkości maksymalnej. Prędkość minimalna jest najniższą prędkością, jaką operator podejmuje się dostarczyć Abonentowi zgodnie z Umową i wynosi 50% prędkości maksymalnej.
7. Operator gwarantuje prawidłową, zgodną z obowiązującymi normami jakość Usługi pod warunkiem zastosowania przez Abonenta właściwych Urządzeń Abonenckich – to jest spełniających określone wymagania techniczne i formalne oraz przystosowanych do odbioru Usługi. Abonent przyjmuje do wiadomości, że w przypadku stosowania przez niego Urządzenia Abonenckiego nie spełniającego określonych wymogów, Operator nie będzie ponosił odpowiedzialności za ewentualne niepoprawne funkcjonowanie Usługi wynikające z braku spełnienia wymogów przez Urządzenie abonenckie.
8. Pomiarów prędkości można dokonać poprzez certyfikowany mechanizm pomiarowy UKE <https://pro.speedtest.pl/>.
Pomiar certyfikowany to pomiar, który spełnił wszystkie poniższe warunki, tj. został przeprowadzony:
 - na łączu operatora stacjonarnego;
 - w aplikacji dedykowanej dla systemu Windows lub macOS;
 - z użyciem karty sieciowej odpowiedniej do przepływności łącza (wymagana prędkość połączenia interfejsu sieciowego to 2500 Mb/s lub 1000 Mb/s dla maksymalnej prędkości z umowy poniżej 1000 Mb/s lub 100 Mb/s dla maksymalnej prędkości z umowy poniżej 80 Mb/s
 - gdy obciążenie procesora przed pomiarem było mniejsze niż 20%;
 - gdy obciążenie procesora w trakcie pomiaru było mniejsze niż 85%;
 - gdy prędkość transmisji danych pochodząca od innych aplikacji nie była większa niż 2,5 Mb/s w każdym kierunku;
 - przy braku aktywnych połączeń wirtualnej sieci prywatnej (VPN);
 - przy braku aktywnego udostępniania Internetu na urządzeniu końcowym użytkownika;
 - przy braku obecności innych urządzeń (poza routerem i komputerem użytkownika) w sieci;
 - przy podłączonym zasilaczu sieciowym AC w przypadku urządzenia z możliwością zasilania bateryjnego.

Rozdział III – Opłaty za Usługi Internetowe

§ 11

1. Na podstawie podpisanego przez Abonenta Zlecenie instalacji, zostaje wystawiona Abonentowi Faktura VAT.
2. Data podpisania przez Abonenta Zlecenie instalacji jest datą rozpoczęcia Świadczenia Usług Internetowych
3. Jeżeli uruchomienie Usług Internetowych nastąpiło w trakcie Cyklu Rozliczeniowego, wysokość Opłaty Abonamentowej nalicza się mnożąc ilość dni pozostałych do końca Cyklu Rozliczeniowego przez 1/30 Opłaty Abonamentowej.

§ 12

1. Oplata Abonamentowa pobierana jest z góry Cyklu Rozliczeniowego (do 15 dnia każdego miesiąca za dany miesiąc).
2. Dopuszcza się możliwość ustalenia terminu płatności i sposobu uiszczenia Oplat Abonamentowych w fakturach przekazywanych przez Operatora w wyniku indywidualnych negocjacji z Abonentem .
3. W przypadku opóźnienia w dostarczeniu Abonentowi faktury VAT, Oplata Abonamentowa winna być uiszczana bez uprzedniego wezwania, w terminie i wysokości z ostatnio otrzymanej faktury VAT, przy zachowaniu tego samego sposobu płatności.

§ 13

1. W przypadku opóźnienia Oplaty Abonamentowej, Operator może pobrać odsetki ustawowe.
2. W przypadku powstania zaległości w opłatach (tj. nieterminowego uiszczenia opłat)
 - a) Jeżeli Abonent nie uregulował zaległości w wyznaczonym przez Operatora terminie, wówczas Operator ma prawo dokonać Wstrzymania Usługi do czasu uregulowania zaległości na zasadach określonych w Regulaminie. Przez trwający okres Wstrzymania Usługi , Operator zwolniony jest z obowiązku świadczenia Usługi, a Abonent jest zwolniony z obowiązku Oplaty Abonamentowej za Wstrzymaną Usługę za czas jej Wstrzymania, Poprzez zawarcie umowy na czas określony Abonent wyraża zgodę na automatyczne wydłużenie okresu obowiązywania umowy o okres Wstrzymania Usługi.
 - b) Po uzyskaniu przez Operatora informacji o uiszczeniu przez Abonenta wszystkich zaległości w opłatach, Operator dokona Wznowienia Usługi.
3. Abonent ma prawo do Zawieszenia Usługi na warunkach określonych Regulaminie i Cenniku.

Rozdział IV – Obowiązki i prawo Operatora

§ 14

1. Operator zobowiązany jest do świadczenia usług Internetowych Abonentowi w sposób ciągły. Prędkość maksymalna, wskazana w Cenniku bądź w Regulaminie promocji usług , której osiągnięcia Abonent może oczekiwać przynajmniej raz na dobę, wyznacza górną granicę prędkości osiąganej w wybranym wariancie. Minimalny poziom jakości usług transmisji danych w usłudze na poziomie 50% maksymalnej prędkości dla danych wysyłanych i odbieranych zawartej w Umowie.
2. Operator zobowiązany jest do wykonywania przeglądów w miarę możliwości w porze najniższego obciążenia łączy.
3. Operator zastrzega sobie prawo do przerw w dostępie do sieci Internet spowodowanych konserwacją urządzeń lub modernizacją sieci, nie dłuższych jednorazowo niż 12 godzin i nie więcej niż przez 3 dni w kwartale. Przekroczenie wskazanego okresu spowoduje, iż Operator obniży wysokość Oplaty Abonamentowej w następnym Cyklu Rozliczeniowym o 1/30 za każdy kolejny dzień braku dostępu.
4. Operator zawiadomi Abonenta o planowanej dłuższej przerwie w dostępie do sieci Internet co najmniej 24 godziny przed jej wystąpieniem stosownym komunikatem na stronie internetowej www.abp.pl w zakładce : aktualności.

§ 15

1. Abonentowi przysługuje prawo do odpłatnego korzystania z naprawy lub wymiany wadliwych urządzeń stanowiących jego własność dokonywanych przez Operatora.

§ 16

1. Operator ma prawo do odłączenia Abonenta od Usług Internetowych w przypadku stwierdzenia :
 - a) jego nieuprawnionego działania sieci,
 - b) działania na szkodę innych Abonentów lub innych Operatorów,
 - c) udostępniania oraz używania wulgaryzmów i treści sprzecznych z prawem.

§ 17

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności wobec osób trzecich za treści Stron www Abonenta, w szczególności za ich zgodność ze stanem faktycznym i prawnym.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu strat, jakie może ponieść abonent na skutek niewłaściwego działania sieci Internet na terenie lub poza terenem Polski.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki zmian regulaminów oraz cenników innych operatorów administrujących domenami internetowymi zakupionymi przez Abonenta, w tym również tych , które zostały zakupione za pośrednictwem Operatora.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług Internetowych spowodowanych awarią dzierżawionego łącza lub Urządzeń abonenckich. W okresie przerwy Abonent jest zobowiązany do uiszczenia pełnej Oplaty Abonamentowej.
5. Operator zastrzega sobie prawo do umieszczenia na stronie www Abonenta informacji w tym, iż strona ta znajduje się na serwerze Operatora. Operator może odmówić umieszczenia Strony www na serwerze w razie wątpliwości, co do zgodności jej treści z prawem.

Rozdział V – Prawa i obowiązki Abonenta

§ 18

1. Abonent jest zobowiązany do pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą Urządzeń uszkodzonych wskutek nieprawidłowego użytkowania przez Abonenta, a w razie ich zniszczenia, utraty lub kradzieży, do zapłaty ich ceny, pomniejszonej o aktualną stawkę amortyzacji.

§ 19

1. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora na piśmie o wszelkich zmianach danych identyfikacji dotyczącej Abonenta zawartych w Umowie.

§ 20

1. Abonent zobowiązuje się do właściwego korzystania z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa krajowego o umowach międzynarodowych , których Rzeczpospolita Polska jest stroną.
2. Abonent sam może proponować nazwę i hasło do kont pocztowych, którymi będzie się posługiwać w związku z korzystaniem z abonamentu. Operator zastrzega sobie jednak prawo ze względów bezpieczeństwa do nieakceptowania zaproponowanej nazwy/hasła i wykorzystania nazwy/hasła przez siebie zaproponowanego.
3. Abonent zobowiązany jest do ochrony systemu przed wprowadzeniem do niego „ wirusów komputerowych”.
4. Abonent zobowiązuje się do nie udostępniania hasła do konta osobom trzecim.
5. Abonent zobowiązuje się do nie udostępniania zainstalowanego przez Operatora łącza osobom trzecim, także poza lokalem, w którym zostało zainstalowane łącze.
6. Za szkody wyrządzone osobom trzecim przez treści umieszczone przez Abonenta w obrębie swojego konta odpowiada Abonent.

Rozdział VI – Zasady usuwania usterek i awarii

§ 21

1. Usunięcie usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszeń.

§ 22

1. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia.

2. Za okres braku świadczenia Usług Internetowych wynikających z awarii trwającej dłużej niż 2 dni robocze, Abonentowi przysługuje prawo do obniżenia Opłaty Abonamentowej za 1/30 za każdy następny dzień.

§ 23

1. Abonent jest zobowiązany w celu dokonania przeglądu, pomiarów i usuwania usterek do udostępnienia lokalu pomiędzy godzinami 9:00 – 17:00.
2. Podczas dokonywania ww. czynności w lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.

Rozdział VII – Zmiana Umowy lub Regulaminu

§ 24

1. Operator jest zobowiązany poinformować Abonenta o każdej zmianie Umowy lub Regulaminu na 14 dni przed wejściem zmian w życie. Zmiana regulaminu wiąże Abonenta, jeżeli nie wypowie on Umowy w terminie 14 dni od doręczenia zawiadomienia o proponowanej zmianie.
2. Zaoferowane w regulaminie lub w cenniku nowych produktów Usług Internetowych nie zmieniających warunków Umowy Abonenta korzystającego już z usług internetowych nie jest zmianą Umowy. Powyższe warunki wiążą Abonenta od chwili przystąpienia w formie pisemnego aneksu do korzystania z usług dodatkowych.
3. Każda zmiana regulaminu oraz Cennika będzie podawana do wiadomości na stronie internetowej ABP Computer – www.abp.pl w zakładce Internet oraz przesyłana pocztą elektroniczną na podany przez Abonenta adres.

§ 25

1. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta o nie przyjęciu nowych warunków umowy w ciągu 14 dni od dnia doręczenia zawiadomienia o zmianie oznacza akceptację zmiany Umowy.

Rozdział VII – Rozwiązanie Umowy

§ 26

1. Umowa zostaje rozwiązana, jeżeli Abonent zawiadomiony o zmianie wysokości Opłaty Abonamentowej lub innych postanowień złoży pisemne wypowiedzenie, dostarczając je osobiście do Operatora.
2. Termin wypowiedzenia biegnie od dnia 1- go następnego miesiąca po miesiącu, w którym dokonano wypowiedzenia.

§ 27

1. Jeżeli Umowa została zawarta na czas nieokreślony, Abonent i Operator uprawniony jest do rozwiązania Umowy Abonenckiej z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, przy czym wypowiedzenie odnosi skutek na koniec okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym druga strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią.
2. Jednomiesięczny okres wypowiedzenia nie dotyczy Umów zawartych na czas określony oraz Umów, w ramach których Abonent korzysta z ofert promocyjnych. W przypadku ofert promocyjnych kwestie wypowiedzenia regulowane są przez regulamin danej promocji.
3. Jeżeli Umowa została zawarta na czas określony, Abonent nie może wypowiedzieć Umowy w czasie trwania okresu, na jaki Umowa została zawarta.
4. Okres obowiązywania Umowy określony w Umowie, liczony jest w pełnych miesiącach, począwszy od początku pierwszego miesiąca następującego po dacie uruchomienia usług Ujętych w umowie.
5. Umowa zawarta na czas określony jest przedłużana na kolejny miesiąc, jeżeli nie zostanie wypowiedziana pisemnie w terminie 30 dni przed upływem czasu jej zakończenia określonego w § 9 ust. 1 umowy.
6. W przypadku braku otrzymania pisemnego wypowiedzenia w terminie miesiąca przed jej wygaśnięciem umowę na czas określony przekształca się na czas nieokreślony.
7. W przypadku przekształcenia umowy na czas nieokreślony jej wypowiedzenie dokonuje się z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia.
8. W przypadku niedotrzymania przez Abonenta postanowień określonych w pkt. 3-5, Abonent zobowiązuje się zapłacić opłatę wyrównawczą związaną z udzieloną mu ulgą (promocją) wynikającą z zawarcia umowy na czas określony. Na ulgę składa się ulga w opłacie aktywacyjnej oraz w opłatach abonamentowych.
9. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej może nastąpić z zastrzeżeniem pkt. 1-8 w formie listu poleconego przesłanego na adres Operatora oraz w formie elektronicznej na adres e-mail : biuro@abp.pl.

§ 28

1. Usługobiorca i Usługodawca zgodnie postanawiają, że każdemu z nich przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym, gdy druga strona narusza jej istotne warunki i nie zaprzestaje naruszenia w terminie 30 dni od daty wezwania do ich usunięcia. Treść powyższego postanowienia dotyczy w szczególności uprawnienia usługobiorcy w przypadku, gdy świadczone usługi nie spełniają wymogów jakościowych podanych w Regulaminie świadczenia usług internetowych.
2. Usługodawca w szczególności uprawniony do rozwiązania umowy na zasadach określonych w ust.5 w przypadku, gdy Usługobiorca:
 - 1) zalega z zapłatą choćby części Abonamentu lub jakiegokolwiek innej opłaty należnej Operatorowi przez co najmniej jeden pełny okres płatności i nie uregulował zaległości w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty, nie krótszym niż 14 dni,
 - 2) ingeruje w sieć, w tym w szczególności przyłącza do niej urządzeń poza gniazdem abonenckim lub przyłącza do gniazda abonenckiego więcej urządzeń, niż przewidują to postanowienia umowy,
 - 3) dokonuje nieuprawnionych zmian w sprężce sieci lub gnieździe abonenckim, umożliwia osobom trzecim korzystanie z usług bądź sprzętu, w tym w szczególności poza lokalem lub za wynagrodzeniem,
 - 4) uzyskuje przy wykorzystaniu usług w sposób sprzeczny z przepisami prawa, dostęp do danych znajdujących się w posiadaniu osób trzecich,
 - 5) rozpowszechniana przy wykorzystaniu usług szkodliwe lub niepożądane,
 - 6) korzysta z sieci w sposób sprzeczny z przepisami prawa,
 - 7) wywołuje zakłócenia w funkcjonowaniu sieci (w tym również poprzez przyłączenie do sieci urządzeń telekomunikacyjnych wywołujących takie zakłócenia),
 - 8) uniemożliwia innym podmiotom zgodne z przepisami korzystanie z sieci,
 - 9) nie udziela operatorowi dostępu niezbędnego do sprawdzenia prawidłowości funkcjonujących urządzeń.

§ 29

1. Operator może rozwiązać umowę z 30 dniowym okresem wypowiedzenia w przypadku zmiany istotnych warunków technicznych niezależnych od Operatora uniemożliwiających dalsze dostarczanie usługi.
2. Umowa może być rozwiązana w każdym czasie za porozumieniem stron.

§ 30

1. Abonent zobowiązany jest do zwrotu Operatorowi Urządzeń, o których mowa w § 5 p. 1w terminie do 14 dni od daty rozwiązania Umowy.
2. Uchybienie terminowości określonego w ust. 1 lub braku zwrotu Urządzeń skutkuje obowiązkiem zapłaty wartości Urządzeń pomniejszonej o koszty amortyzacji.

Rozdział IX – Wygaśnięcie umowy

§ 31

1. Umowa wygasa wskutek:
 - a. śmierci Abonenta,
 - b. wykreślenia Abonenta z ewidencji,
2. Wygaśnięcie umowy nie wpływa na powstałe wcześniej zobowiązania Abonenta wobec Operatora.

Rozdział X – Tryb reklamacji i zgłoszeń

§ 32

Odpowiedzialność Operatora

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora, w tym także z tytułu stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem

Usługi internetowej pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług, a deklarowanym w Umowie lub Cenniku, Abonentowi przysługuje prawo zwrotu opłaty miesięcznej obliczonej proporcjonalnie do ilości dni, w których Usługi nie były świadczone zgodnie z umową.

2. Poza zwrotem części opłaty miesięcznej w przypadku opisanym w pkt.1, Operator zobowiązany jest do zapłaty Abonentowi opłaty odszkodowawczej w wysokości 1/30 opłaty miesięcznej za każdy rozpoczęty dzień nienależytego świadczenia Usług.
3. Zwrot opłaty miesięcznej i opłaty odszkodowawczej zostaną zgodnie z dyspozycją Abonenta zaliczone na poczet zaległych lub przyszłych należności lub wypłacone Abonentowi, w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta i wskazania przez Abonenta sposobu wypłaty.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy jeżeli nastąpiło ono na skutek okoliczności niezależnych od Operatora, w tym gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy wynika:
 - a) ze stanu technicznego odbiornika lub urządzenia końcowego,
 - b) z uszkodzeń wyrządzonych przez Abonenta w Sieci lub Instalacji,
 - c) z wystąpienia Siły Wyższej – w tym zjawisk atmosferycznych takich jak burze, wyładowania atmosferyczne, porywiste wiatry, śnieżyce,
 - d) z działania osób trzecich, za które Operator nie odpowiada i którymi nie posługuje się przy wykonywaniu Umowy,
 - e) z zaprzestania nadawania programów przez nadawców.
5. Operator nie odpowiada za formę i treść reemitowanych programów telewizyjnych i radiowych oraz za formę i treści rozpowszechniane przez Abonenta oraz dostępne dla Abonenta w sieci Internet.
- 6.

§ 33

Reklamacje

1. Abonent może składać reklamację z tytułu niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług bądź nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi pisemnie, drogą elektroniczną lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta Operatora.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie w BOK lub ustnie do protokołu upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie za pośrednictwem poczty lub drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu, chyba że udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
4. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Operatora.
5. Abonent może złożyć reklamację w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.
6. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania Abonenta,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci,
 - e) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, która dotyczy niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia Umowy,
 - f) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty
 - h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - i) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie w BOK, ustnie do protokołu nie spełnia warunków określonych w ust. 6, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
8. W przypadku gdy złożona w inny niż wskazany w ust. 7 sposób reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 6 Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
9. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego zgodnie z ust. 7 lub 8 terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
10. Operator przy rozpatrywaniu reklamacji obowiązany jest rozpatrzyć wszelkie okoliczności reklamacji, a w szczególności:
 - a) dokumenty i inne dowody przedstawione przez osobę reklamującą lub będące w posiadaniu Operatora
 - b) wyniki postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne Operatora
 - c) badania techniczne i obserwacje urządzeń, w sposób przewidziany dla danego rodzaju Usług
11. Operator w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty
 - e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu
 - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o których mowa w art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne
 - g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska
12. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne
 - b) zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą gdy odpowiedź udzielana jest w formie pisemnej
13. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji do rozpoznania oraz odpowiedź na reklamację następują w formie pisemnej, z tym zastrzeżeniem, że Operator może dokonać tych czynności za pośrednictwem poczty elektronicznej, o ile uzyskał zgodę Abonenta (wyrażoną w Umowie, reklamacji lub osobnym oświadczeniu), a także bez konieczności uzyskania zgody Abonenta jeśli złożył on reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej. Operator dokonuje potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej, a jeśli Abonent nie wskazał adresu – na adres, z którego reklamacja została wysłana.
14. W przypadku, kiedy przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi instalacyjnej lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej Usługi, wraz z wniesieniem reklamacji obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony do czasu rozpatrzenia reklamacji.
15. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona w terminie 14 dni od daty doręczenia Abonentowi odpowiedzi na reklamację.
16. Po zakończeniu postępowania reklamacyjnego Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamujący jest osobą fizyczną, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w drodze wskazanego w art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE jako podmiot uprawniony w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

§ 34

1. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty faktury VAT. W przypadku uznania reklamacji, Operator zwróci nienależnie pobrane Opłaty Abonentowe.
- 2.

Rozdział XI – postanowienia końcowe

§ 35

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za wady Urządzeń Abonenckich.

§ 36

1. Abonent jest zobowiązany do używania urządzeń zgodnie z jego przeznaczeniem i dołączoną instrukcją obsługi. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego odłączenia urządzenia w razie wystąpienia wyładowań atmosferycznych, czy innych czynników np. wahań napięcia energii elektrycznej, które mogą spowodować jego uszkodzenie lub zniszczenie. Za szkody powstałe w wyniku niewłaściwego korzystania z urządzeń odpowiedzialność finansową ponosi Abonent.

§ 37

1. W przypadku sporów wynikających w tle wykonania lub interpretacji Umowy, Cennika bądź Regulaminu, Abonent nie ma prawa podnosić zarzutu, iż nie został zapoznany z regulaminem, a tym samym jego prawa zostały ograniczone.

§ 38

1. W przypadku kolizji pomiędzy postanowieniami zawartymi w Regulaminie, Regulaminie Promocji i Cenniku – kolejność obowiązywania postanowień będzie następująca:
 - a) Jako pierwsze obowiązują postanowienia Umowy oraz Regulaminu Promocji, a następnie
 - b) Postanowienia Cennika dla danej Usługi,
 - c) Regulamin

§ 39

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.

§ 40

1. Regulamin obowiązując od dnia 14.03.2026r
2. Regulamin nie znajduje zastosowania do Umów (w tym aneksów) zawartych przed dniem jego wejścia w życie.

Oświadczam, iż zapoznałem się z treścią
Regulaminu Świadczenia Usług Internetowych
przez ABP Computer

.....
data i czytelny podpis Abonenta