

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG STARDSL

## § 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1 Operator świadczy Usługi na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
- 1.2 Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora. Regulaminy i ogólne warunki umów Zamawiających lub Abonentów nie wiążą Operatora. W przypadku stosowania przez Abonenta lub Zamawiającego regulaminów lub cenników, których postanowienia odbiegają od postanowień Umowy, Regulaminu lub Cennika lub będących z nimi sprzeczne, obowiązują wyłącznie Umowa, Regulamin oraz Cennik Operatora.
- 1.3 Operator zastrzega możliwość odrębnego uregulowania zasad korzystania z Usług, w szczególności w związku z organizowanymi akcjami promocyjnymi i marketingowymi.
- 1.4 W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy, a postanowieniami Regulaminu lub regulaminu odrębnego określonego w punkcie 1.3 za wiążące uważa się postanowienia Umowy.
- 1.5 Aktualny Regulamin i Cennik są dostępne w Biurze Obsługi Abonenta, na stronie internetowej Operatora pod adresem [www.stardsl.pl](http://www.stardsl.pl) oraz u przedstawicieli Operatora. Regulamin aktualny w dniu zawarcia Umowy, zostanie załączony do Umowy przy jej zawarciu.

## § 2 DEFINICJE

- 2.1 Ilekroć w Regulaminie, Umowie, Cenniku lub w innych pismach i oświadczeniach składanych przez Operatora w związku z Umową używa się wymienionych w punktach 2.1.1 do 2.1.15 terminów, należy przez nie rozumieć:
  - 2.1.1 Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy prawa przyznają zdolność prawną, będąca stroną Umowy,
  - 2.1.2 Cennik – cennik Usług i Produktów StarDSL, tj. wykaz Usług i Produktów wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania,
  - 2.1.3 Centrum Klienta – udostępnione przez Operatora indywidualne konto internetowe, zawierające informacje na temat Usługi i umożliwiające zalogowanemu Abonentowi dostęp i administrowanie danymi oraz hasłami dostępowymi, danymi dotyczącymi Rachunków oraz ich drukowanie,
  - 2.1.4 Minimalny Okres Świadczenia Usługi – gwarantowany okres obowiązywania Umowy, który rozpoczyna się w dniu aktywacji Usługi i w ciągu którego żadna ze stron nie może rozwiązać Umowy bez ponoszenia sankcji określonych w Regulaminie lub Umowie, z wyłączeniem przypadków wyraźnie określonych w Regulaminie lub Umowie, w których stronom przysługuje prawo do jego przerwania,
  - 2.1.5 Okres Rozliczeniowy – okres będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonej Usługi, rozpoczynający się pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego i kończący w ostatnim dniu miesiąca kalendarzowego. Operatorowi przysługuje prawo do naliczania opłat abonamentowych oraz innych opłat za okres, który nie odpowiada miesiącowi kalendarzowemu w kwocie proporcjonalnej,
  - 2.1.6 Operator – StarDSL Sp. z o.o. z siedzibą w Regułach przy ul. Regułskiej 43/11 zarejestrowaną w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przy Sądzie Rejonowym dla M. St. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000328804, świadcząca Usługi,
  - 2.1.7 Prace Naprawcze – działania podejmowane przez Operatora lub upoważnione przez niego podmioty, niezbędne dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi i zaplanowane z odpowiednim wyprzedzeniem,
  - 2.1.8 Produkty – Produkty oferowane przez Operatora w związku z Usługą określone w Umowie i/lub Cenniku,
  - 2.1.9 Rachunek – dokument księgowy stanowiący podstawę dokonywania przez Abonenta płatności za Usługę świadczoną na jego rzecz przez Operatora,

- 2.1.10 Regulamin – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług StarDSL,
  - 2.1.11 Umowa – umowa o świadczenie Usług StarDSL zawarta pomiędzy Abonentem i Operatorem,
  - 2.1.12 Urządzenie Abonenckie – zestaw internetowy StarDSL umożliwiający satelitarny dostęp do Internetu, zakupiony lub najęty przez Zamawiającego lub Abonenta od Operatora,
  - 2.1.13 Usługa – świadczona przez Operatora usługa transmisji danych, w tym stałego dostępu do sieci Internet (usługa główna), usługa związana z usługą główną (usługa dodatkowa) lub inna usługa, o ile zgodnie z postanowieniami Umowy stosuje się do niej Regulamin,
  - 2.1.14 Ustawa – ustawa z dnia 16. lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z późn. zm.) lub inna regulacja mająca charakter powszechnie obowiązującego prawa, zastępująca ustawę z dnia 16. lipca 2004 r.,
  - 2.1.15 Zamawiający – podmiot, który ubiega się o zawarcie Umowy,
- 2.2 Terminy niezdefiniowane w punkcie 2.1, a zdefiniowane w Ustawie, użyte zostały w Regulaminie zgodnie ze znaczeniem nadanym im przez Ustawę.

### **§ 3 ZAWARCIE UMOWY**

- 3.1 Świadczenie Abonentowi Usług przez Operatora wymaga zawarcia Umowy. Powstanie skutków czynności prawnej Operator uzależnia od:
- 3.1.1 przedstawienia przez Zamawiającego lub Abonenta aktualnych dokumentów potwierdzających tożsamość lub status prawny oraz miejsce zameldowania na pobyt stały lub siedzibę przedsiębiorstwa, a w przypadku podmiotów innych niż osoby fizyczne również nadanie numeru NIP lub REGON,
  - 3.1.2 potwierdzenia tożsamości osoby umocowanej i przedstawienia dokumentu potwierdzającego umocowanie, jeżeli Umowa zawierana jest w imieniu i na rzecz Zamawiającego przez przedstawiciela lub pełnomocnika,
  - 3.1.3 uzyskania przez Zamawiającego lub Abonenta pozytywnej wiarygodności płatniczej dokonanej przez Operatora na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14. lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczej (Dz. U. Nr 50, Poz. 424, z późn. zm.), oraz
  - 3.1.4 wywiązania się przez Zamawiającego lub Abonenta z obowiązków wynikających z innej umowy zawartej z Operatorem, w szczególności uiszczenia zaległych opłat na rzecz Operatora.
- 3.2 Warunek uzyskania pozytywnej wiarygodności płatniczej, o którym mowa w punkcie 3.1.3, nie ma zastosowania, jeżeli Zamawiający lub Abonent przedstawi akceptowane przez Operatora potwierdzenie możliwości wykonania zobowiązań, w szczególności poprzez złożenie odpowiedniego zabezpieczenia.
- 3.3 Jeżeli warunki określone w punkcie 3.1 nie zostały spełnione, Operator wyznaczy Zamawiającemu lub Abonentowi odpowiedni termin do ich spełnienia. Operator staje się wolny po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu.
- 3.4 O ziszczeniu się warunków określonych w punkcie 3.1 Operator niezwłocznie powiadomi Abonenta, potwierdzając jednocześnie zawarcie Umowy. Umowę uważa się za zawartą z chwilą potwierdzenia jej zawarcia przez Operatora.
- 3.5 Operator ma prawo żądania dodatkowych dokumentów, o ile dokumenty określone w punkcie 3.1.1 nie potwierdzają według Operatora możliwości wykonania zobowiązania wobec Operatora.
- 3.6 Abonent zobowiązany jest do bezzwłocznego informowania Operatora o wszelkich zmianach danych określonych w punkcie 3.1.1. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku wszelką korespondencję nadaną przez Operatora do Abonenta na dotychczasowy adres uważa się za prawidłowo doręczoną.
- 3.7 W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość w rozumieniu Ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, Poz. 271, z późn. zm.), Abonentowi będącemu konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> k.c. przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn, w terminie 10 dni od daty jej zawarcia, składając osobiście lub listownie w Biurze Obsługi Abonenta

oświadczenie na piśmie według następującego wzoru: „Ja niżej podpisany ..... (imię i nazwisko) oświadczam, że odstępuję od umowy o świadczenie usługi ..... (nazwa usługi), zawartej w dniu ..... . Podpis ..... (imię i nazwisko)”. To samo dotyczy Abonenta, który dokonał jednoczesnego zakupu lub najmu Urządzenia Abonenckiego lub Produktów Operatora pod warunkiem, że kupione lub najęte Urządzenie Abonenckie lub Produkty Operatora nie są zniszczone i nie noszą widocznych śladów użytkowania. Operator ma prawo odmówić ich przyjęcia, jeśli w chwili zwrotu stwierdzi, że znajdują się w stanie niekompletnym lub w stanie pogorszonym.

- 3.8 Wskutek zawarcia Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz – o ile Umowa jest zawierana w ramach akcji promocyjno-marketingowej – w regulaminie odrębnym, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika oraz regulaminu odrębnego, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za Usługi.

#### **§ 4 ZAWIESZENIE, ZMIANA, ROZWIĄZANIE I WYGASNIĘCIE UMOWY**

- 4.1 Operatorowi przysługuje prawo do zawieszenia świadczenia Usługi Abonentowi w szczególności w przypadku:
- 4.1.1 przekroczenia przez Abonenta terminu płatności o 14 dni, po uprzednim powiadomieniu wysłanym Abonentowi w formie mailowej, faksu lub pisma z co najmniej 3 dniowym wyprzedzeniem,
  - 4.1.2 z innych przyczyn określonych w Regulaminie lub Umowie.
- 4.2 Jeżeli zawieszenie Usług nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Abonenta, zawieszenie nie zwalnia Abonenta z obowiązku zapłaty opłat abonamentowych oraz innych opłat za korzystanie z Usługi naliczanych zgodnie z Umową za okres zawieszenia. Zawieszenie Usług nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat za Usługi, które zostały naliczone przed datą zawieszenia Usługi.
- 4.3 Za ponowną aktywację Usług, zniesienie innych nałożonych na Abonenta ograniczeń lub wysłanie upomnienia o zaleganiu z płatnościami, Operator może pobierać odrębną opłatę ustaloną w Umowie i/lub Cenniku, jeżeli Umowa lub Cennik taką opłatę przewidują.
- 4.4 Zmiana taryfy na niższą jest możliwa dopiero po okresie 6 miesięcy od zawarcia umowy i za uiszczeniem opłaty w wysokości 200zł/brutto. Zmiana taryfy na wyższą jest możliwa w po okresie 1 miesiąca od zawarcia umowy.
- 4.5 Świadczenie Abonentowi Usług przez Operatora, z zastrzeżeniem wyjątków określonych w Umowie, trwa:
- 4.5.1 przez Minimalny Okres Świadczenia Usług,
  - 4.5.2 przez okres 12 miesięcy od automatycznego przedłużenia (**Automatyczne Przedłużenie**), jeżeli po upływie Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi trwającej 24 miesiące Abonent lub Operator nie złoży drugiej stronie, nie później niż na 30 dni przed upływem Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi wymienionego w niniejszym punkcie, pisemnego oświadczenia o braku woli kontynuowania Umowy, wówczas Umowa rozwiązuje się z dniem upływu Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi wymienionego w niniejszym punkcie, lub
  - 4.5.3 przez czas nieokreślony, jeżeli Abonent lub Operator nie złoży drugiej stronie nie później niż na 30 dni przed upływem okresu Automatycznego Przedłużenia lub przed upływem Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi trwającego 1 miesiąc, pisemnego oświadczenia o braku woli kontynuowania Umowy. W przeciwnym wypadku Umowa rozwiązuje się z dniem upływu okresu Automatycznego Przedłużenia lub Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi wymienionego w niniejszym punkcie.
- 4.6 W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony, każda ze stron ma prawo do jej rozwiązania z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego.
- 4.7 Wypowiedzenie Umowy musi zostać dokonane w formie pisemnego zawiadomienia o wypowiedzeniu, przesłanego listem poleconym za potwierdzeniem odbioru na adres strony Umowy, przy czym za datę zawiadomienia uznaje się datę jego skutecznego dostarczenia do drugiej strony Umowy.
- 4.8 W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi wszelkie opłaty za korzystanie z Usług naliczane zgodnie z Umową podlegającą wypowiedzeniu.

- 4.9 Operatorowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent:
- 4.9.1 rozsyła programy szpiegowskie, wirusy, niezamówione informacje (SPAM), dąży do uzyskania bez zgody osoby trzeciej dostępu do jej systemu komputerowego, danych lub oprogramowania albo je zmienia, usuwa lub dodaje albo w inny sposób utrudnia lub uniemożliwia świadczenie Usług lub korzystanie z sieci Internet,
  - 4.9.2 wykorzystuje Usługę do celów sprzecznych z obowiązującymi przepisami prawa lub zasadami współżycia społecznego albo narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z Usługi,
  - 4.9.3 udostępnia treści sprzeczne z obowiązującymi przepisami prawa,
  - 4.9.4 przy zawieraniu Umowy wprowadził Operatora w błąd co do danych, o których mowa w punkcie 3.1.1 lub możliwości płatniczych, o których mowa w punkcie 3.1.3 lub innych informacji mogących mieć wpływ na wykonanie Umowy,
  - 4.9.5 korzysta z Usługi za pomocą urządzeń, które nie spełniają warunków określonych przez obowiązujące przepisy prawa,
  - 4.9.6 uniemożliwia przedstawicielom Operatora wymianę lub naprawę Urządzenia Abonenckiego w wyznaczonym terminie, o ile Abonent najął Urządzenie Abonenckie od Operatora,
  - 4.9.7 nie umożliwia przedstawicielom Operatora wykonanie Prac Naprawczych w wyznaczonym terminie,
  - 4.9.8 opóźnia się z płatnościami wynikającymi z Umowy za dwa pełne Okresy Rozliczeniowe,
  - 4.9.9 w inny sposób narusza postanowienia Regulaminu, regulaminu odrębnego, o którym mowa w punkcie 1.3 lub Umowy.
- 4.10 Prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym przysługuje Operatorowi również, gdy:
- 4.10.1 żądanie takie zgłoszą właściwe organy,
  - 4.10.2 Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług,
  - 4.10.3 Rozpoczęcie świadczenia Usług nie będzie możliwe lub Operator utraci możliwość ich świadczenia ze względów technicznych.
- 4.11 Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Operator:
- 4.11.1 w sposób rażący naruszył postanowienia Regulaminu lub Umowy,
  - 4.11.2 zaprzestał świadczenia Usługi na okres dłuższy niż 14 dni bez podania przyczyny.
- 4.12 Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:
- 4.12.1 opłaci 75% kwoty abonamentu, jaka pozostała do końca trwania umowy.
- 4.13 Umowa wygasa w przypadku śmierci lub ustania bytu prawnego Abonenta. Nie dotyczy to przypadków, gdy prawa i obowiązki Abonenta przejmuje jego następca prawny.

## **§ 5 ROZLICZENIA**

- 5.1 Wysokość należnych opłat pobieranych przez Operatora za Usługi określona jest w Cenniku, który obowiązuje w chwili zawarcia Umowy.
- 5.2 Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za realizowane Usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.
- 5.3 Rachunek może obejmować w szczególności:
- 5.3.1 jednorazową opłatę aktywacyjną,
  - 5.3.2 jednorazowe opłaty za sprzedaż Urządzenia Abonenckiego i/lub Produktów,
  - 5.3.3 pobieraną z góry opłatę abonamentową za kolejny Okres Rozliczeniowy. Opłata abonamentowa za pierwszy okres

korzystania z Usługi rozliczana jest proporcjonalnie od czasu jej świadczenia,

- 5.3.4 pobierany z góry czynsz za najem Urządzenia Abonenckiego i/lub Produktów za kolejny Okres Rozliczeniowy. Czynsz za pierwszy okres najmu Urządzenia Abonenckiego i/lub Produktów rozliczany jest proporcjonalnie od czasu najmu,
- 5.3.5 inne opłaty przewidziane w Regulaminie, Cenniku, odrębnym regulaminie o którym mowa w punkcie 1.3 lub Umowie.
- 5.4 Jeżeli Abonent kupił Urządzenie Abonenckie i/lub Produkty od Operatora w związku z Umową, zobowiązany jest do uiszczenia ceny ich sprzedaży, jednorazowej opłaty za przesyłkę, opłaty abonamentowej za pełen Okres Rozliczeniowy oraz jednorazowej opłaty aktywacyjnej zawartej na pierwszej fakturze przed ich wysyłką, chyba że skorzystał z możliwości pobrania opłat przez kuriera przy odbiorze przesyłki na zasadach określonych w Cenniku. Nadpłata wynikająca z aktywacji Usługi w dniu innym niż pierwszy dzień Okresu Rozliczeniowego jest wyrównywana na pierwszym rachunku wystawionym po aktywacji Usługi.
- 5.5 Jeżeli Abonent najął Urządzenie Abonenckie i/lub Produkty od Operatora w związku z Umową, zobowiązany jest do uiszczenia jednorazowej opłaty za ich przesyłkę, opłaty abonamentowej za pełen Okres Rozliczeniowy, czynszu za pełen Okres Rozliczeniowy oraz jednorazowej opłaty aktywacyjnej zawartej na pierwszej fakturze przed ich wysyłką, chyba że skorzystał z możliwości pobrania opłat przez kuriera przy odbiorze przesyłki na zasadach określonych w Cenniku. Nadpłaty wynikające z aktywacji Usługi w dniu innym niż pierwszy dzień Okresu Rozliczeniowego są wyrównywane na pierwszym rachunku wystawionym po aktywacji Usługi.
- 5.6 Zasady rozliczenia określone w punktach 5.4 i 5.5 stosuje się również do innych opłat, o ile wynikają z Cennika, a Operator wskazał na konieczność ich uiszczenia z góry w zestawieniu kosztów przy zawieraniu Umowy.
- 5.7 Rachunek dostępny jest w Centrum Klienta lub wysyłany jest na zasadach określonych w Cenniku na adres korespondencyjny wskazany przez Zamawiającego lub Abonenta.
- 5.8 Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonych w Rachunku na rachunek bankowy Operatora w terminie 14 dni od daty doręczenia Rachunku, chyba że w Rachunku lub Umowie wskazano inny termin.
- 5.9 Za dzień zapłaty uważa się dzień, w którym wpłacona kwota została zaksięgowana na rachunku Operatora.
- 5.10 W przypadku opóźnienia Abonenta z zapłatą należności Operatorowi przysługują odsetki w wysokości czterokrotności stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego w stosunku rocznym.
- 5.11 W przypadku nieotrzymania Rachunku w terminie, w którym był zwykle Abonentowi doręczany, Abonent zobowiązany jest powiadomić niezwłocznie Operatora o nieotrzymaniu Rachunku.

## **§ 6 URZĄDZENIE ABONENCKIE**

- 6.1 Do korzystania z Usługi konieczne jest posiadanie Urządzenia Abonenckiego, które Operator, użycza Abonentowi lub Zamawiającemu odpłatnie w cenie określonej w Umowie. W przypadku usługi Astra2Connect (Produkty Classic) Urządzenie Abonenckie może zostać kupione przez Abonenta lub Zamawiającego. Urządzenie wówczas stanowi własność Abonenta lub zamawiającego. Abonent może również kupić urządzenie od innego dostawcy od innego dostawcy we własnym zakresie, o ile jest zdatne do korzystania z usługi.
- 6.2 Urządzenie Abonenckie może zostać również wynajęte (Produkty Classic) od Operatora w związku ze świadczeniem Usługi na zasadach określonych w Regulaminie, Umowie i Cenniku. Urządzenie Abonenckie najęte od Operatora przez cały czas trwania Umowy, a także po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu, pozostaje własnością Operatora.
- 6.3 Jeśli Abonent najął Urządzenie Abonenckie od Operatora w związku ze świadczeniem Usługi, zobowiązuje się używać je zgodnie z przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji oraz należy dbać o nie. Abonent w szczególności nie może dokonywać przeróbek lub modyfikacji Urządzenia Abonenckiego, oraz podłączać do niego urządzeń nieprzystosowanych do współpracy, urządzeń nie spełniających odpowiednich norm technicznych oraz urządzeń nie posiadających ważnego świadectwa homologacji. Ponadto Abonent nie może oddać Urządzenia Abonenckiego osobie trzeciej do bezpłatnego używania albo w podnajem. Identyczne zasady obowiązują również, gdy Urządzenie Abonenckie zostało użyczone Abonentowi.

- 6.4 Abonent zobowiązany jest bezzwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy najętego lub użyczonego Urządzenia Abonenckiego, jego uszkodzeniach lub utracie.
- 6.5 Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonenckiego wykonywana jest przez Operatora i na jego koszt w ramach gwarancji, którą Operator udziela Abonentowi na 24 miesiące. W przypadku, gdy urządzenie abonenckie zostało wynajęte lub użyczone gwarancja obowiązuje przez cały czas trwania umowy.
- 6.6 Abonent dokonujący samodzielnie napraw i modernizacji Urządzenia Abonenckiego bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora traci gwarancję na Urządzenie Abonenckie.
- 6.7 Abonent ponosi odpowiedzialność wobec Operatora za utratę i uszkodzenia najętego lub użyczonego Urządzenia Abonenckiego powstałe w czasie, gdy pozostawało ono pod pieczę Abonenta, za wyjątkiem przypadków, gdy za straty lub szkody odpowiada Operator.
- 6.8 Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami napraw Urządzenia Abonenckiego w szczególności w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
- 6.9.1 samowolnej ingerencji dokonanej przez Abonenta lub osoby trzecie,
  - 6.9.2 uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie właściwej eksploatacji Urządzenia Abonenckiego,
  - 6.9.3 nie powiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego,
  - 6.9.4 innych przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności naruszenia zakazów, o których mowa w punkcie 6.3.
- 6.9 Abonent ponosi wszelkie opłaty niezbędne do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego.
- 6.10 Po zakończeniu najmu lub użyczenia Abonent obowiązany jest zwrócić Urządzenie Abonenckie Operatorowi w stanie nie pogorszonym. Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę lub ewentualne uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego lub jego przynależności powstałe podczas wysyłki.
- 6.11 Jeżeli po zakończeniu najmu lub użyczenia Abonent nie zwraca Urządzenia Abonenckiego, Operator może naliczać dotychczasowy uzgodniony czynsz za każdy kolejny miesiąc opóźnienia. Nie wyłącza to prawa Operatora do żądania odszkodowania przewyższającego wysokość czynszu za najem Urządzenia Abonenckiego.
- 6.12 Jeżeli zwrot Urządzenia Abonenckiego nie jest możliwy z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Abonent jest obowiązany do naprawy powstałej szkody. W przypadku złożenia zabezpieczenia Operatorowi przysługuje prawo potrącenia przysługującego mu roszczenia odszkodowawczego z zabezpieczenia.

## **§ 7 INSTALACJA**

Operator nie przeprowadza instalacji w związku ze świadczoną Usługą. Instalacja Urządzenia Abonenckiego przeprowadzana jest przez Abonenta we własnym zakresie. Abonent może dokonać instalacji osobiście lub powierzyć jej wykonanie osobom trzecim.

Warunkiem prawidłowego funkcjonowania usługi StarDSL jest wolna przestrzeń w kierunku satelity. W zależności od zawartej taryfy/usługi kierunki są następujące:

Astra 23,5 stopni Wschód\*

Eutelsat 9 stopni Wschód\*

Avanti 33,5 stopni Zachód\*

\* pozycja orbitalna satelity

## **§ 8 AKTYWACJA USŁUG**

8.1 Aktywacja Usługi następuje w dniu doręczenia Urządzenia Abonenckiego na adres wskazany przez Abonenta. Jeżeli Abonent nie dokonał jednoczesnego zakupu najmu lub użyczenia Urządzenia Abonenckiego w ramach oferty operatora, aktywacja Usługi

następuje w dniu następującym po dniu potwierdzenia zawarcia Umowy przez Operatora, o którym mowa w punkcie 3.4

- 8.2 Z dniem aktywacji Abonentowi przysługuje prawo do korzystania z Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie.
- 8.3 Operator rozpoczyna naliczanie opłat za Usługę od dnia aktywacji, przy czym opłata abonamentowa oraz czynsz za jeden pełen Okres Rozliczeniowy są płatne z góry na podstawie faktury wystawionej przy sprzedaży lub wynajmie Urządzenia Abonenckiego oraz rozliczane pierwszą fakturą wystawianą po aktywacji Usług.

## **§ 9 REKLAMACJA**

- 9.1 Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora.
- 9.2 Abonent składa reklamację w Biurze Obsługi Abonenta listownie, telefonicznie, za pośrednictwem faksu lub poczty elektronicznej.
- 9.3 Reklamacja powinna zawierać:
- 9.3.1 imię i nazwisko lub nazwę Abonenta, adres zamieszkania lub siedziby oraz numer Umowy, której dotyczy,
  - 9.3.2 określenie przedmiotu reklamacji i okresu, którego dotyczy oraz dokładny opis okoliczności uzasadniających reklamację,
  - 9.3.3 dokładne określenie żądania,
  - 9.3.4 numer rachunku bankowego właściwego do wypłaty odszkodowania lub należności innej niż odszkodowanie albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności,
  - 9.3.5 własnoręczny podpis Abonenta zgodny z podpisem złożonym na Umowie albo numer PESEL oraz serię i numer dowodu osobistego lub innego dokumentu tożsamości podanego Operatorowi przy zamówieniu Usługi, o ile reklamacja nie jest składana przez Abonenta listownie lub za pośrednictwem faksu.
- 9.4 Operator powinien w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji przez Abonenta potwierdzić złożenie reklamacji, podając nazwę, adres i numer telefonu jednostki rozpatrującej reklamację, chyba że Operator udzieli Abonentowi odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- 9.5 Złożenie Operatorowi reklamacji przez Abonenta nie zawiesza ani nie wyłącza obowiązku zapłaty należności wynikających z Rachunku.
- 9.6 Reklamacja nie może zostać złożona później niż w terminie 12 miesięcy:
- 9.6.1 od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana,
  - 9.6.2 od dnia, w którym Usługa miała zostać wykonana,
  - 9.6.3 od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi,
  - 9.6.4 od dnia, w którym Abonentowi został doręczony Rachunek zawierający nieprawidłowości.
- 9.7 Operator ma obowiązek udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Brak odpowiedzi na reklamację w tym terminie poczytuje się za jej uwzględnienie.
- 9.8 Odpowiedź Operatora na reklamację Abonenta powinna zawierać:
- 9.8.1 dokładne określenie jednostki rozpatrującej reklamację,
  - 9.8.2 rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji wraz z powołaniem podstawy prawnej,
  - 9.8.3 uzasadnienie faktyczne i prawne, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części,
  - 9.8.4 pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,
  - 9.8.5 podpis osoby upoważnionej do reprezentowania Operatora, o ile odpowiedź następuje listownie.
- 9.9 Odpowiedź Operatora na reklamację powinna zostać doręczona Abonentowi listem poleconym, o ile Operator odmawia uznania reklamacji w całości lub w części.

9.10 Abonentowi przysługuje prawo do złożenia odwołania od odpowiedzi Operatora w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. W dowolnym czasie Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego.

## **§ 10 ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

10.1 StarDSL gwarantuje utrzymanie łącza na poziomie 95% w skali roku. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, winy Abonenta lub niezachowania przez Abonenta przepisów Regulaminu, Umowy lub obowiązujących przepisów prawa.

10.2 Prędkości łącza przyporządkowane do pakietów abonamentowych określonych w Umowie nie są stałe. Należy je rozumieć jako prędkości maksymalne, które Operator utrzymuje z wyjątkiem sytuacji, gdy następuje przeciążenie sieci satelitarnej. W takim przypadku prędkości mogą zmaleć w zależności od ilości pobranych danych odpowiednio dla konkretnych pakietów.

10.3 Operator wskazuje, że na dostępność i jakość świadczonych Usług, tj. m.in. osiągnięte prędkości transmisji danych, dostępność niektórych stron i usług internetowych, bezpośredni wpływ może mieć przeciwdziałanie pogarszaniu jakości Usługi wszystkim Abonentom poprzez czasowe limitowanie prędkości przesyłu danych z satelity do Abonenta oraz poprzez chwilowe redukcje prędkości przesyłu danych do poszczególnych Abonentów, którzy wykorzystują łącze w sposób znacznie odbiegający od przeciętnej wyliczanej na podstawie całego ruchu wszystkich użytkowników satelity Fair Use Policy (FUP) i Heavy User Control (HUC).

Definicja HUC: Jeżeli Abonent lub Zamawiający przekroczy miesięczny limit transferowy, jego łącze zostanie spowolnione (maksymalnie 64 kbps download / 16 kbps upload). Dostęp do FTP, HTTP, POP3/SMTP, IMAP i DNS na Protokołach UDP jest gwarantowany.

10.4 Nie stanowi niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy czasowe wstrzymanie dostarczania Usługi przez Operatora spowodowane w szczególności:

10.4.1 złymi warunkami atmosferycznymi,

10.4.2 pracami Naprawczymi, o ile nie trwają dłużej niż 24 godziny w trakcie Okresu Rozliczeniowego,

10.4.3 zawieszeniem Usługi, o którym mowa w punkcie 4.1,

10.4.4 przeciążeniem sieci satelitarnej, o którym mowa w punkcie 10.2,

10.4.5 zastosowaniem Fair Use Policy i Heavy User Control, określonej w punkcie 10.3.

10.5 Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

10.5.1 niedostosowanie urządzenia podobnego do Urządzenia Abonenckiego kupionego u innego dostawcy,

10.5.2 treść danych przesyłanych, otrzymywanych lub w jakikolwiek sposób udostępnianych przez Abonenta innym osobom w związku z Usługą lub za naruszenie prawa wynikającego z takiego przekazu,

10.5.3 szkody Abonenta, w szczególności uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego lub sprzętu komputerowego i utratę danych spowodowane działaniami lub zaniechaniami osób trzecich oraz będące efektem korzystania przez Abonenta z sieci Internet, jak również za ewentualne utracone korzyści przez Abonenta,

10.6 Odszkodowanie przysługujące Abonentowi ustala się w wysokości 1/15 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi. Ponadto Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca dłużej niż 12 godzin.

10.7 Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie oraz utracone przez Abonenta korzyści, w szczególności za utratę przychodów bądź zysków, utratę klientów bądź utratę spodziewanych oszczędności.

10.8 Jeżeli szkoda jest następstwem czynu niedozwolonego, Operator ponosi odpowiedzialność na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego.

## **§ 11 POSTANOWIENIA INNE**

11.1 Operator powiadamia Abonenta o każdej zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem zmian w życie. Jeżeli Abonent nie akceptuje Regulaminu w nowym brzmieniu, przysługuje mu prawo do

wypowiedzenia Umowy. Brak pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w terminie 30 dni od otrzymania powiadomienia o zmianie Regulaminu oznacza akceptację Regulaminu w nowym brzmieniu.

- 11.2 W przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa do wypowiedzenia Umowy w trybie określonym w punkcie 11.1, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
- 11.3 Nie jest zmianą w rozumieniu punktu 11.1 zmiana Regulaminu lub Cennika, która nie dotyczy istotnych postanowień Umowy. Za istotne postanowienia Umowy uważa się w szczególności postanowienia dotyczące rodzaju i zakresu Usługi oraz okresów jej wypowiedzenia. Za zmianę nie uważa się obniżenia opłaty abonamentowej lub wprowadzenia nowych Produktów i opłat za nie.
- 11.4 Z ważnej przyczyny Operator może zmienić zakres Usługi, jeżeli zakres Usługi po zmianie nie będzie mniej korzystny dla Abonenta.
- 11.5 Operator zapewnia tajemnicę telekomunikacyjną w zakresie wymaganym przez Ustawę.
- 11.6 W sprawach związanych z Usługą Abonent powinien kontaktować się z Biurem Obsługi Abonenta, którego adres znajduje się na stronie [www.stardsl.pl](http://www.stardsl.pl)
- 11.7 Bez zgody Operatora Abonent nie może przenieść wierzytelności wynikających z Umowy na osobę trzecią. Nie może również świadczyć osobom trzecim odpłatnie usług dostępu do Internetu i usług z tym związanych z wykorzystaniem Usługi świadczonej przez Operatora.
- 11.8 Operator może przenieść wierzytelności przysługujące mu względem Abonenta na osobę trzecią, w szczególności trudniącą się w zakresie swej działalności zawodowej windykacją wierzytelności.
- 11.9 Prawem właściwym dla wykonania i interpretacji Regulaminu oraz Umowy jest prawo polskie.
- 11.10 W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, Umowie i Cenniku zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa, w szczególności Kodeksu Cywilnego i Ustawy.
- 11.11 W przypadku jakichkolwiek sporów wynikłych w związku z realizacją Umowy, strony zobowiązują się rozwiązać je polubownie w drodze wzajemnych negocjacji. Gdyby polubowne rozwiązanie sporu okazało się niemożliwe, Operator albo Abonent, o ile nie jest konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> k.c., poddadzą spór do rozstrzygnięcia sądowi powszechnemu właściwemu miejscowo ze względu na siedzibę Operatora.
- 11.12 Regulamin wchodzi w życie z dniem 05.08.2009. Regulamin nie znajduje zastosowania do Umów zawartych przed dniem jego wejścia w życie.