

Informacje przedumowne

Regulamin Świadczenia Usług

Rozdział I Przedmiot Regulaminu

Regulamin Świadczenia Usług (dalej: „**Regulamin**”) określa ogólne warunki świadczenia AKKnet sp. z o.o., z siedzibą w Radzionkowie, przy ul. 27 stycznia 6a, 41-922 Radzionków, zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000308137, NIP: 6452289309, REGON 277925588, zwanego dalej „**AKK**” lub „**Operatorem**”, Usług telekomunikacyjnych Abonentom.

Rozdział II Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

Abonament – opłata miesięczna za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług Operatora oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług;

Abonent – podmiot będący stroną zawartej z Operatorem Umowy Abonenckiej;

Awaria – znaczne pogorszenie jakości Usług, lub ich całkowity brak, uniemożliwiające korzystanie z nich;

Biuro Obsługi Klienta – wydzielona u Operatora jednostka organizacyjna odpowiedzialna za obsługę Abonentów; godziny urzędowania poszczególnych Biur Obsługi Klienta oraz ich adresy są podane na stronie Internetowej Operatora, pod adresem www.akk.net.pl,

Cennik – zestawienie cen i opisów Usług udostępnianych przez Operatora;

Opłata/Opłaty – wszystkie płatności, w tym odszkodowania, uiszczane przez Abonenta na rzecz Operatora w związku z zawarciem Umowy Abonenckiej;

Okres Rozliczeniowy – jednomiesięczny okres liczony od początku do końca miesiąca kalendarzowego, chyba że w Umowie określono inaczej, w którym naliczane są należności za wyświadczone Abonentowi Usługi;

Umowa Abonencka (Umowa) – umowa o świadczeniu Usług telekomunikacyjnych podpisywana z Abonentem, do której stosuje się niniejszy dokument;

Usługa – każda usługa świadczona przez Operatora na rzecz Abonenta.

Rozdział III Postanowienia ogólne

1. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej.
2. Wskutek zawarcia Umowy Abonenckiej Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z Regulaminem Świadczenia Usług i Cennikiem, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu i Cennika, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za Usługi.
3. Operator może przetwarzać dane osobowe Abonentów będących osobami fizycznymi zgodnie z przepisami ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej (np. dane z zakresu tajemnicy komunikacji elektronicznej) oraz na podstawie ogólnych przepisów o ochronie danych osobowych, w tym RODO.
4. Gdziekolwiek w niniejszym Regulaminie mowa jest o zgodzie Abonenta, wówczas zgoda ta musi być wyrażona w wyraźny sposób, w tym może być wyrażona drogą elektroniczną oraz może być wycofana w każdym czasie, w sposób prosty i wolny od opłat.

Rozdział IV Zakres i warunki świadczenia usług

1. Usługi świadczone przez Operatora obejmują: połączenie Abonenta do swojej sieci komputerowej i umożliwienie Abonentowi dostępu do sieci Internet i inne, określone w Umowie lub Cenniku.
2. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Operator zapewnia następujące parametry Usługi:
 - a. dostępność świadczonych Usług na poziomie 90% w skali roku kalendarzowego,

- b. opóźnienia transmisji pakietów danych nie przekraczające 100ms,
 - c. zmienność opóźnienia transmisji pakietów danych nie przekroczy 100ms,
 - d. utrata pakietów danych nie przekroczy 30%.
3. Parametry Usług wskazane w ust. 2 mogą wpływać na jakość Usługi poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych, lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i innych usług. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem usługi transmisji danych zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
 4. Ograniczenia w dostępie do Usług lub aplikacji i korzystaniu z nich, wynikają z: używania określonego rodzaju urządzenia telekomunikacyjnego; używania urządzenia lub oprogramowania niespełniającego wymagań określonych przepisami prawa; konfiguracji urządzenia telekomunikacyjnego; braku przystosowania danego urządzenia telekomunikacyjnego do korzystania z danej usługi; parametrów urządzenia telekomunikacyjnego; zasad dostępu lub sposobu korzystania z poszczególnych usług i aplikacji określonych w Regulaminie, Umowie lub Cenniku; działań podejmowanych celem zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci oraz Usług.
 5. Do pomiaru prędkości pobierania i wysyłania danych Operator wykorzystuje powszechnie dostępne programy i aplikacje, w tym narzędzia udostępnione przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, dostępne na stronie WWW Prezesa UKE. Pomiar dokonywany jest na porcie urządzenia udostępnianego przez Operatora, a jeśli nie jest ono udostępniane – wówczas w punkcie udostępniania sygnału (zakończenia sieci Operatora).
 6. Operator oferuje Usługi Abonentom zamierzającym z korzystać z Usług na terenie objętym siecią Operatora.
 7. Zakres świadczonych Usług dla danego Abonenta, jak również deklarowane, minimalne i zwykle dostępne prędkości pobierania i wysyłania danych, określa Umowa. Przy braku takiego wskazania, przyjmuje się następujące wartości pobierania i wysyłania danych:
 - a. deklarowana: 200 Mb/s,
 - b. minimalna: 50% deklarowanej,
 - c. zwykle dostępna: 75% deklarowanej.
 8. Prędkość zwykle dostępna, to prędkość, którą Abonent może oczekiwać przez co najmniej 70% doby. Operator zobowiązuje się nie przekraczać wartości minimalnej. Spadek prędkości poniżej wartości minimalnej, wskazanej w ust. 7, traktowany będzie jak Awaria.
 9. O ile Umowa nie stanowi inaczej, zamówione Usługi zostaną uruchomione niezwłocznie po podpisaniu Umowy, nie później jednak, niż w przeciągu 30 dni od dnia podpisania Umowy.
 10. W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia:
 - a. stały dostęp do Sieci Operatora,
 - b. możliwość korzystania z Usług objętych Umową,
 - c. obsługę serwisową, na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie lub Umowie, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
 11. O ile Umowa nie wskazuje odmiennie, zmiana warunków Umowy dotyczących świadczonych Usług, okresu na jaki została zawarta Umowa, pakietu taryfowego, sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi, oraz sposobów dokonywania płatności, mogą być dokonywane wyłącznie w formie pisemnej, poprzez zawarcie aneksu do Umowy.
 12. Poza przypadkami wskazanymi wprost w Regulaminie czy Umowie, Operator nie wprowadza innych ograniczeń w korzystaniu z Usług czy aplikacji.
 13. Operator zobowiązany jest świadczyć Usługi prawidłowo, a jeśli Umowa obejmuje sprzedaż towarów – wówczas dostarczyć rzeczy wolne od wad.
 14. Operator oferuje usługi posprzedażne w zakresie wyłącznie określonym niniejszym Regulaminem, Cennikiem oraz Umową.
 15. W przypadku gdy oświadczenia woli składane są w formie dokumentowej, Operator utrwała i dostarcza Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na trwałym nośniku w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, zwanym "trwałym nośnikiem".
 16. Operator co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.

17. Abonent korzystający z Usługi dostępu do sieci Internet, w przypadku zmiany dostawcy tej usługi, ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
18. W przypadku, gdy nowym dostawcą usługi wskazanej w ust. 17 jest Operator, wówczas aktywuje tę usługę w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet, potwierdzonym niezwłocznie na trwałym nośniku.
19. W przypadku, gdy Abonent przenosi Usługę dostępu do sieci Internet do innego dostawcy, Operator świadczy usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usług dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej usługi. W przypadku, gdy takie przeniesienie nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez takiego innego przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, wypowiedzenie Umowy Operatorem staje się bezskuteczne – w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, o czym Operator informują Abonenta.

Rozdział V Cennik i opłaty

1. O ile Umowa nie wskazuje odmiennie, ceny za wszystkie Usługi określa Cennik.
2. Informacja o aktualnym Cenniku, zawierającym również informacje o kosztach usług serwisowych dostępna jest na stronach WWW Operatora. Abonent może także uzyskać takie informacje telefonicznie u Operatora.
3. Opłaty stałe dotyczące okresów krótszych niż Okres Rozliczeniowy są naliczane proporcjonalnie do czasu świadczenia Usług w danym Okresie Rozliczeniowym.
4. Opłaty stałe są naliczane i płatne z góry za dany Okres Rozliczeniowy.
5. Opłaty jednorazowe mogą być naliczane i płatne w momencie zakupu Usługi, lub też z dołu na koniec Okresu Rozliczeniowego w którym zostały wyświadczone. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie lub Cenniku.
6. Faktura będzie przesyłana w formie papierowej na adres Abonenta, wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych (zawierającym informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń lub usług, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń), a w przypadku skorzystania z usługi fakultatywnego obciążania rachunku także następujące informacje o takiej usłudze:
 - a. nazwa towaru lub usługi,
 - b. nazwa lub firmę podmiotu, od którego Abonent nabył towary lub usługi,
 - c. cena towaru lub usługi.

Rozdział VI Serwis i postępowanie reklamacyjne

1. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
 - a. telefoniczną obsługę Abonenta w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta;
 - b. usuwanie Awarii;
 - c. możliwość uzyskania informacji dotyczącej aktualnego Cennika oraz świadczonych Usług, w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta;
 - d. możliwość uzyskania informacji o ofertach promocyjnych, w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta.
2. Usterki lub Awarie można zgłaszać telefonicznie, pocztą elektroniczną, listownie, faksem do Biura Obsługi Klienta, lub osobiście w siedzibie Operatora. Kontakt do podmiotów świadczących usługi serwisowe wskazany będzie na Umowie.
3. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku z tytułu:
 - a. niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
 - b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi;
 - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi oraz usługi fakultatywnego obciążania rachunku.
4. Reklamację wnosi się: pisemnie, ustnie do protokołu, telefonicznie, pocztą elektroniczną lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Operator umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej. W przypadku złożenia przez użytkownika składającego reklamację, zwanego dalej

„reklamującym”, reklamacji na piśmie albo ustnie do protokołu, w punkcie obsługi klienta Operatora, osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

5. W przypadku złożenia reklamacji przez reklamującego ustnie, osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, sporządza protokół (stanowiący potwierdzenie przyjęcia reklamacji) i niezwłocznie przekazuje kopię protokołu reklamującemu na trwałym nośniku.
6. W przypadku złożenia reklamacji na piśmie przesyłką pocztową, przesyłką kurierską, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, gdy Operator umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej, osoba reprezentująca Operatora w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu Operatora rozpatrującego reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
7. Reklamacja zawiera w szczególności:
 - a. imię i nazwisko lub nazwę reklamującego wraz z adresem zamieszkania albo siedziby;
 - b. przedmiot reklamacji oraz reklamowany Okres Rozliczeniowy;
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d. przydzielony reklamującemu przez Operatora numer, którego reklamacja dotyczy, inny numer ewidencyjny, lub adres miejsca zakończenia sieci, którego reklamacja dotyczy;
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług i w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - g. numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt f) powyżej;
 - h. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - i. podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
8. W przypadku stwierdzenia przez Operatora, że reklamacja nie zawiera elementu albo elementów, o których mowa w ust. 7 powyżej, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje reklamującemu wezwanie o konieczności uzupełnienia reklamacji w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania.
9. W wezwaniu, o którym mowa w ust. 8 powyżej, Operator określa element albo elementy, o których mowa w ust. 7 powyżej, oraz pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
10. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 9 powyżej, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
11. Reklamacja uzupełniona w terminie, o którym mowa w ust. 9 powyżej, wywołuje skutki od chwili jej złożenia.
12. W przypadku braku zawarcia przez reklamującego w reklamacji sposobu w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, o którym mowa w ust. 7 lit. h) powyżej, Operator przekazuje reklamującemu wezwanie, o którym mowa w ust. 8 powyżej, w sposób określony przez reklamującego w Umowie lub w trakcie trwania tej Umowy lub w sposób w jaki została złożona reklamacja. Operator przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany przez reklamującego lub w sposób wskazany w zdaniu pierwszym.
13. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę i dane kontaktowe Operatora rozpatrującego reklamację umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym co najmniej numer telefonu i adres poczty elektronicznej albo dla adresu poczty elektronicznej inny środek komunikacji elektronicznej Operatora, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
 - b. datę złożenia reklamacji;
 - c. informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
 - d. w przypadku przyznania kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub z przepisów prawa – wskazanie wysokości tych kwot i terminu ich wypłat, przypadający nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo wskazanie, że te kwoty zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;

- e. w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku – wskazanie wysokości tej kwoty i terminu jej wypłaty, przypadający nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo wskazanie, że te kwoty zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
 - f. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
14. Spór cywilnoprawny między konsumentem a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. Poz. 1823).
 15. 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 faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
 16. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie jest uznawana za uwzględnioną. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
 17. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części przez Operatora, odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.
 18. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 17 powyżej, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.
 19. Jeżeli przekazana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.
 20. W przypadku uwzględnienia reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku opłata za szczegółowy wykaz wykonanych usług podlega zwrotowi.
 21. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia lokalu, w którym zainstalowana jest Usługa, w przypadku konieczności wykonania prac serwisowych lub usunięcia Usterki lub Awarii w lokalu Abonenta.
 22. Operator może powierzyć wykonywanie czynności serwisowych, a także przyjmowanie zgłoszeń o Awarii lub Usterce oraz Reklamacji osobom trzecim, przy czym w Umowie wskazany będzie kontakt do takich osób. W takim wypadku całościowa obsługa Abonenta w zakresie zgłoszenia, likwidacji lub obsługi takiej Awarii lub Usterki, jak również w zakresie Reklamacji, może być wykonywana przez taką osobę trzecią. Operator odpowiada za działania i zaniechania takiej osoby trzeciej w zakresie powierzonych jej obowiązków jak za swoje własne.

Rozdział VII Odpowiedzialność Stron

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zakupionych przez Abonenta i zobowiązuje się do świadczenia Usług o dobrej jakości, przez całą dobę i przez 7 dni w tygodniu (o ile z charakteru Usługi nie wynika inaczej) z zastrzeżeniem postanowień niniejszego Rozdziału.
2. Do Awarii nie jest wliczany czas planowanych prac serwisowych, ogłoszonych na minimum 7 dni przed pracami serwisowymi, jeśli czas trwania takich prac nie przekracza łącznie 48 godzin w Okresie Rozliczeniowym. Do Awarii nie zalicza się także okresów zawieszenia lub ograniczenia Usług, jeśli do takiego zawieszenia lub ograniczenia Operator był uprawniony na mocy Regulaminu, Umowy bądź bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Czas Awarii liczony jest od momentu jej wystąpienia.
4. W przypadku uznania przez Operatora wniesionej reklamacji dotyczącej Awarii, Abonent otrzyma zwrot Opłat w wysokości 1/30 sumy miesięcznych Opłat za Usługi, których dotyczy Awaria, za każde rozpoczęte 24 godziny Awarii. Opłata może być naliczana, jeśli Awaria trwa co najmniej 48 godzin. Taki sam zwrot przysługuje Abonentowi w przypadku, gdy Operator nie zareagował na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa.

5. Zwrot wskazany w ust. 4 liczony jest dla wszystkich Usług łącznie, chyba, że Umowa stanowi inaczej.
6. W przypadku przekroczenia terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, z winy Operatora, Abonentowi przysługuje kara umowna w wysokości 1/15 Abonamentu za taką Usługę, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki Operatora.
7. Opłata wskazana w ust. 4 oraz kara wskazana w ust. 6, przy braku odmiennych postanowień Stron, będą odliczane od następnej Opłaty należnej Operatorowi. Abonent może też złożyć pisemne oświadczenie o chęci zaliczenia należnego mu od Operatora świadczenia na poczet wymagalnych zobowiązań wobec Operatora.
8. Operator nie odpowiada za Awarie i złą jakość Usług, jeśli powodem ich wystąpienia jest:
 - a. działanie siły wyższej,
 - b. awaria infrastruktury pozostającej poza kontrolą Operatora,
 - c. zawinione działanie lub zaniechanie Abonenta,
 - d. awaria lub zła jakość sprzętu należącego do Abonenta, a Operator nie ponosi odpowiedzialności za taki stan rzeczy.
9. Operator może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta.
10. Odszkodowanie, o którym mowa w ust.9, nie przysługuje w przypadku wypowiedzenia przez Abonenta Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane – przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych.
11. Odszkodowanie, o którym mowa w ust.9, nie może przekroczyć sumy części Abonamentu, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.

Rozdział VIII Bezpieczeństwo i integralność sieci

1. Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, uwzględniając stopień ryzyka, oraz najnowocześniejszych osiągnięcia techniczne oraz koszty wprowadzenia tych środków, oraz informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Informacja taka może być przekazana drogą elektroniczną lub poprzez podanie jej do publicznej wiadomości.
2. W celu realizacji obowiązku wskazanego w ust. 1, Operator może podjąć środki zmierzające do lub powodujące:
 - a. Eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub Usług, lub
 - b. Przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usług.
3. Operator może informować innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach, o których mowa w ust. 1. Informacja może zawierać dane niezbędne do identyfikacji oraz ograniczenia zagrożenia.
4. Operator sprawdza i mierzy jakość Usług, oraz porównuje tak zebrane dane z danymi historycznymi, w celu zapewnienia odpowiedniej jakości Usług, zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, w tym aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Umowa może przewidywać wprowadzanie lub korzystanie z odrębnych procedur dotyczących czynności określonych w zd. pierwszym.
5. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia zachowanie tajemnicy komunikacji elektronicznej w rozumieniu Ustawy – Prawo komunikacji elektronicznej, w tym tajemnicę:
 - a. informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej;
 - b. informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia, prób uzyskania takiego połączenia;
 - c. identyfikacji bądź lokalizacji zakończeń sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Operatora, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 6 oraz innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy komunikacji elektronicznej. Operator nie gwarantuje jednak całkowitego bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których

wystąpienie było niezależne od Operatora.

7. Operator przekazuje informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez zamieszczenie ich na swoich stronach WWW.

Rozdział IX Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminem oraz Cennikiem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, Ustawy o prawach konsumenta oraz Ustawy – Prawo komunikacji elektronicznej.
2. Spór cywilnoprawny między Abonentem a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, w szczególności na wniosek Abonenta. Dodatkowe informacje w przedmiocie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Abonent może pozyskać na stronie WWW Prezesa UKE: www.uke.gov.pl.
3. Aktualne wersje Regulaminu są dostępne na stronie www Operatora, pod adresem www.akk.net.pl. Niezależnie od powyższego, Operator na żądanie Abonenta dostarczy mu nieodpłatnie aktualny Regulamin lub Cennik.
4. Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia 14.02.2026 roku.