

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG STARDSL

### § 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1 Operator świadczy Usługi na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa UKE.
- 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 lub Regulaminu lub są z nimi sprzeczne, obowiązują wyłącznie Umowa oraz Regulamin 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 dostępny jest 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 lub w innych pismach i oświadczeniach składanych przez Operatora w związku z Umową używa się zdefiniowanych w tym punkcie terminów, należy przez nie rozumieć:
  - 2.1.1 Abonent — osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której przepisy prawa przyznają zdolność prawną, będąca stroną Umowy,
  - 2.1.2 Aktywacja – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usługi umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usługi.
  - 2.1.3 Biuro Obsługi Abonenta – jednostka Operatora wyznaczona do kontaktów z Abonentami i Zamawiającymi.
  - 2.1.4 Minimalny Okres Świadczenia Usługi – odpowiada okresowi na jaki została zawarta Umowa, 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.
  - 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 opłaty abonamentowej oraz innych opłat za okres, który nie odpowiada miesięcowi 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 w dla M. St. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000328804, świadcząca Usługi,
  - 2.1.7 Prace Naprawcze — działania podejmowane przez podmioty upoważnione przez Operatora, niezbędne dla zapewnienia prawidłowego działania usługi,
  - 2.1.8 Produkty — produkty oferowane przez Operatora w związku z Usługą określone w Umowie,
  - 2.1.9 Rachunek — dokument księgowy stanowiący podstawę dokonywania przez Abonenta płatności za Usługi świadczone na jego rzecz przez Operatora,
  - 2.1.10 Regulamin — niniejszy Regulamin świadczenia Usług StarDSL, stanowiący integralną część Umowy,
  - 2.1.11 UKE – Urząd Komunikacji Elektronicznej,

- 2.1.12 Umowa — umowa o świadczenie Usług StarDSL zawarta pomiędzy Abonentem i Operatorem,
  - 2.1.13 Urządzenie Abonenckie — zestaw internetowy StarDSL umożliwiający satelitarny dostęp do Internetu, udostępniony Zamawiającemu lub Abonentowi przez Operatora,
  - 2.1.14 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,
  - 2.1.15 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 2004r.,
  - 2.1.16 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 w formie pisemnej.
- 3.2 Umowa może być zawarta na czas określony lub czas nieokreślony.
- 3.3 Zawarcie Umowy Operator może uzależnić od:
  - 3.3.1 przedstawienia przez Zamawiającego lub Abonenta aktualnych dokumentów potwierdzających tożsamość lub status prawny oraz adresu miejsca zamieszkania i adresu korespondencyjnego jeżeli jest on inny niż adres zamieszkania,
  - 3.3.2 potwierdzenia tożsamości osoby umocowanej i przedstawienia dokumentu potwierdzającego umocowanie, jeżeli Umowa zawierana jest w imieniu i na rzecz Zamawiającego przez przedstawiciela lub pełnomocnika,
  - 3.3.3 uzyskania przez Zamawiającego lub Abonenta pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej przez Operatora na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczej i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530), oraz
  - 3.3.4 wywiązania się przez Zamawiającego lub Abonenta z obowiązków wynikających z innej umowy zawartej z Operatorem, w szczególności uiszczenia zaległych opłat na rzecz Operatora.
- 3.4 Warunek uzyskania pozytywnej wiarygodności płatniczej, o którym mowa w punkcie 3.3.3, nie ma zastosowania, jeżeli Zamawiający lub Abonent przedstawi potwierdzenie możliwości wykonania zobowiązań, w szczególności poprzez złożenie odpowiedniego zabezpieczenia.
- 3.5 Jeżeli warunki określone w punkcie 3.3 nie zostały spełnione, Operator wyznaczy Zamawiającemu lub Abonentowi odpowiedni termin do ich spełnienia, nie dłuższy niż 10 dni. Operator staje się wolny po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu
- 3.6 O ziszczeniu się warunków określonych w punkcie 3.3 Operator niezwłocznie powiadomi Abonenta, potwierdzając jednocześnie zawarcie Umowy. Umowę uważa się za zawartą z chwilą potwierdzenia jej zawarcia przez Operatora.
- 3.7 Operator ma prawo żądania dodatkowych dokumentów, o ile dokumenty określone w punkcie 3.3 nie potwierdzają według Operatora możliwości wykonania zobowiązania wobec Operatora.
- 3.8 Abonent zobowiązany jest do bezzwłocznego informowania Operatora o wszelkich zmianach danych określonych w punkcie 3.3., najpóźniej w terminie 7 dni od ich zaistnienia.
- 3.9 W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, Abonentowi będącemu konsumentem w rozumieniu art. 22 (1) k.c. przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy bez podania

przyczyn, w terminie 14 dni od daty potwierdzenia przez Operatora jej zawarcia. Abonent powinien złożyć osobiście lub listownie w Biurze Obsługi Abonenta oświadczenie na piśmie według następującego wzoru:

„Ja niżej podpisany .....(imię i nazwisko) oświadczam, że odstępuję od umowy oświadczenie usługi ..... (nazwa usługi), zawartej w dniu .....

Podpis ..... (imię i nazwisko)“

To samo dotyczy Abonenta, któremu udostępniono Urządzenie Abonenckie lub Produkty Operatora. Jednakże w przypadku niezwrócenia sprzętu bądź zwrotu sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztem naprawy lub wymiany odpowiednio Sprzętu lub jego elementów.

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

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

- 4.1 Operatorowi przysługuje prawo do zawieszenia świadczenia Usługi Abonentowi w szczególności w przypadku:

- przekroczenia przez Abonenta terminu płatności o 14 dni, po uprzednim powiadomieniu wysłanym Abonentowi na podany przez niego adres poczty elektronicznej, faksem lub na piśmie z co najmniej 3 dniowym wyprzedzeniem,
- z innych przyczyn określonych w Regulaminie lub Umowie.

- 4.2 Zmiana taryfy jest możliwa dopiero po okresie 6 miesięcy od zawarcia Umowy i za uiszczeniem opłaty w wysokości 199,- zł/brutto.

- 4.3 Świadczenie Abonentowi Usług przez Operatora, z zastrzeżeniem wyjątków określonych w Umowie, trwa:

4.3.1 przez Minimalny Okres Świadczenia Usług,

4.3.2 Po upływie Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi Umowa ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony na tych samych warunkach (Automatyczne Przedłużenie), chyba że Abonent lub Operator złoży drugiej Stronie nie później niż na 30 dni przed upływem powyższego Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi pisemne oświadczenie o braku woli kontynuowania Umowy, wówczas Umowa rozwiązuje się z dniem upływu Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi.

- 4.4 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.

- 4.5 Wypowiedzenie Umowy musi zostać dokonane w formie pisemnego zawiadomienia o wypowiedzeniu, przesłanego listem poleconym na adres Strony Umowy, przy czym za datę zawiadomienia uznaje się dzień nadania listu poleconego drugiej Stronie Umowy.

- 4.6 W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi wszelkie opłaty za korzystanie z Usług naliczane zgodnie z Umową podlegającą wypowiedzeniu.

- 4.7 Operatorowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent:

4.7.1 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,

- 4.7.2 wykorzystuje Usługi do celów sprzecznych z obowiązującymi przepisami prawa lub zasadami współżycia społecznego albo narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z Usługi,
  - 4.7.3 udostępnia treści sprzeczne z obowiązującymi przepisami prawa,
  - 4.7.4 przy zawieraniu Umowy wprowadził Operatora w błąd co do danych lub możliwości płatniczych, o których mowa w punkcie 3.1 lub innych informacji mogących mieć wpływ na wykonanie Umowy,
  - 4.7.5 korzysta z Usługi za pomocą urządzeń, które nie spełniają warunków określonych przez obowiązujące przepisy prawa,
  - 4.7.6 uniemożliwia przedstawicielom Operatora wymianę lub naprawę Urządzenia Abonenckiego w wyznaczonym terminie, o ile Abonent otrzymał Urządzenie Abonenckie od Operatora,
  - 4.7.7 uniemożliwia przedstawicielom Operatora wykonanie Prac Naprawczych w wyznaczonym terminie,
  - 4.7.8 opóźnia się z płatnościami wynikającymi z Umowy za dwa pełne Okresy Rozliczeniowe. Rozwiązanie umowy ze skutkiem natychmiastowym może nastąpić po uprzednim powiadomieniu Abonenta o fakcie nieterminowego regulowania płatności.
- 4.8 Prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym przysługuje Operatorowi również, gdy żądanie takie zgłoszą właściwe organy.
- 4.9 Umowa wygasa w momencie gdy:
- operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług,
  - rozpoczęcie świadczenia Usług nie będzie możliwe lub Operator utraci możliwość ich świadczenia ze względów technicznych.
- 4.10 Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Operator:
- 4.10.1 w sposób rażąco naruszył postanowienia Regulaminu lub Umowy,
  - 4.10.2 zaprzestał świadczenia Usługi na okres dłuższy niż 14 dni bez wskazania przyczyny.
- 4.11 Umowa ulega rozwiązaniu także w przypadku śmierci lub ustania bytu prawnego Abonenta. Nie dotyczy to przypadków, gdy prawa i obowiązki Abonenta przejmuje jego następca prawny. W takim przypadku Abonent lub jego przedstawiciel/e ustawowy/i są zobowiązani przedstawić odpowiednie zaświadczenie.
- 4.12 W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy zawartej na czas określony przed upływem Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi przez Abonenta lub Operatora z winy Abonenta, Abonent jest zobowiązany do zapłaty Operatorowi kwoty stanowiącej równowartość miesięcznych opłat abonamentowych pobieranych przez Operatora zgodnie z Umową, pozostałych do końca Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub Operatora z winy Abonenta, zawartej w związku z ulgą przyznaną Abonentowi przez Operatora, przed upływem Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi, roszczenie odszkodowawcze Operatora nie może przekroczyć określonej w Umowie ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o jej proporcjonalną wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

## **§ 5 ROZLICZENIA; SPOSÓB DOKONYWANIA PŁATNOŚCI**

- 5.1 Wysokość należnych opłat pobieranych przez Operatora za Usługi określona jest w Umowie.
- 5.2 Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informacje o wysokości opłat za realizowane Usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych

Okresach Rozliczeniowych, o ile z przyczyn systemowych lub innych niezależnych od Operatora 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 udostępnienie Urządzenia Abonenckiego i/lub Produktów,
- 5.3.3 pobieraną z góry opłatę abonamentową za kolejny Okres Rozliczeniowy,
- 5.3.4 opłaty dodatkowe takie jak: dodatkowy pakiet danych, relokacja Urządzenia Abonenckiego,
- 5.3.5 opłaty za przesłanie Rachunku drogą pocztową,
- 5.3.6 inne opłaty przewidziane w Regulaminie, odrębnym regulaminie 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 pierwszym Rachunku przed ich wysyłką, chyba że skorzystał z możliwości pobrania opłat przez kuriera przy odbiorze przesyłki. 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 Operator udostępnił Abonentowi Urządzenie Abonenckie i/lub Produkty 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 pierwszym Rachunku przed ich wysyłką, chyba że skorzystał z możliwości pobrania opłat przez kuriera przy odbiorze przesyłki. 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.

5.7 Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonych w Rachunku w sposób bezgotówkowy - przelewem na rachunek bankowy Operatora w terminie 14 dni od daty wystawienia Rachunku, chyba że w Rachunku lub Umowie wskazano inny termin.

5.8 Abonent wyraża zgodę na przesyłanie przez Operatora Rachunku drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej. Na życzenie Abonenta Operator prześle Rachunek drogą pocztową na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny. Przesłanie Rachunku drogą pocztową podlega każdorazowo dodatkowej opłacie w wysokości 5,- zł.

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 ustawowe. W przypadku nieotrzymania Rachunku w terminie, w którym był zwykle Abonentowi doręczany, Abonent zobowiązany jest powiadomić niezwłocznie Operatora o nieotrzymaniu Rachunku.

## **§ 6 KORZYSTANIE Z URZĄDZEŃ ABONENCKICH; WARUNKI ZWROTU**

- 6.1 Do korzystania z usługi konieczne jest posiadanie Urządzenia Abonenckiego, które Operator udostępni Abonentowi lub Zamawiającemu za cenę określoną w Umowie. Urządzenie Abonenckie może zostać kupione przez Abonenta lub Zamawiającego. Urządzenie wówczas stanowi własność Abonenta lub Zamawiającego. Abonent może również kupić urządzenie od innego dostawcy we własnym zakresie, o ile jest zdatne do korzystania z Usługi.
- 6.2 Jeżeli Operator udostępnił Abonentowi Urządzenie Abonenckie w związku ze świadczeniem Usługi, Abonent zobowiązuje się używać je zgodnie z przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji oraz należycie o nie dbać. 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 używania.
- 6.3 Abonent zobowiązany jest bezzwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy udostępnionego Urządzenia Abonenckiego, jego uszkodzeniach lub utracie.
- 6.4 Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonenckiego wykonywana jest przez Operatora i na jego koszt w ramach gwarancji, którą Operator udziela Abonentowi na 24 miesiące.
- 6.5 Abonent dokonujący samodzielnie napraw i modernizacji Urządzenia Abonenckiego bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora traci gwarancję na Urządzenie Abonenckie.
- 6.6 Abonent ponosi odpowiedzialność wobec Operatora za utratę i uszkodzenia udostępnionego Urządzenia Abonenckiego powstałe w czasie, gdy pozostawało ono pod pieczę Abonenta, za wyjątkiem przypadków, gdy za straty lub szkody odpowiada Operator.
- 6.7 Operator ma prawo obciążania Abonenta kosztami napraw Urządzenia Abonenckiego w szczególności w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
  - 6.7.1 samowolnej ingerencji dokonanej przez Abonenta lub osoby trzecie,
  - 6.7.2 uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie właściwej eksploatacji Urządzenia Abonenckiego,
  - 6.7.3 nie powiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego,
  - 6.7.4 innych przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności naruszenia zakazów, o których mowa w punkcie 6.2.
- 6.8 Abonent ponosi wszelkie opłaty niezbędne do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego.
- 6.9 Po zakończeniu okresu obowiązywania Umowy Abonent obowiązany jest zwrócić Urządzenie Abonenckie Operatorowi na własny koszt w stanie nie pogorszonym, z uwzględnieniem zużycia wynikającego z zasad prawidłowego używania. Abonent ponosi odpowiedzialności za utratę lub ewentualne uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego lub jego przynależności powstałe podczas wysyłki.
- 6.10 Abonent jest zobowiązany do zwrotu Urządzenia Abonenckiego w terminie 14 dni od zakończenia okresu obowiązywania Umowy. W przypadku nie dokonania zwrotu Urządzenia Abonenckiego w terminie Operator naliczy dodatkową opłatę (odpowiadającą cenie zakupu Urządzenia Abonenckiego z

uwzględnieniem okresu jaki upłynął od dnia wysyłki Urządzenia Abonenckiego Abonentowi), zgodnie z poniższą tabelą, którą należy uiścić w terminie 14 dni od otrzymania od Operatora stosownego Rachunku:

zestaw satelitarny (antena satelitarna, modem, zasilacz i konwerter)	1700 zł/brutto
modem i zasilacz	640 zł/brutto
konwerter	640 zł/brutto
antena satelitarna	420 zł/brutto

6.11 Jeżeli zwrot Urządzenia Abonenckiego nie jest możliwy z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Abonent jest obowiązany do naprawienia powstałej stąd 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 jest możliwa od dnia doręczenia Urządzenia Abonenckiego na adres wskazany przez Abonenta, który powinien dokonać aktywacji przed upływem 4 (czterech) dni od dnia dostarczenia Urządzenia Abonenckiego. Operator rozpoczyna naliczanie opłat za Usługę od dnia aktywacji usługi, jednak nie później niż od 4 (czwartego) dnia liczonego od dnia doręczenia Urządzenia Abonenckiego, chyba że Operator otrzyma w tym czasie od Abonenta zgłoszenie o przeszkodach w dokonaniu aktywacji.

8.2 Jeżeli Abonentowi nie zostało udostępnione Urządzenie Abonenckie w ramach oferty, aktywacja usługi i naliczanie opłat rozpoczyna się w dniu następującym po dniu potwierdzenia zawarcia Umowy przez Operatora, o którym mowa w punkcie 3.6.

- 8.3 Opłata za udostępnienie Urządzenia Abonenckiego pobierana jest z góry na podstawie Rachunku wystawionego przez Operatora. Abonent opłaca pierwszy Rachunek za pobraniem. Pierwszy Rachunek za świadczenie Usługi zgodnie z Umową wystawiany jest w następnym Okresie Rozliczeniowym.
- 8.4 Z dniem aktywacji Abonentowi przysługuje prawo do korzystania z Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie.

## **§ 9 USŁUGI SERWISOWE**

- 9.1 Operator świadczy usługi serwisowe w zakresie:
- 9.1.1 informacji dotyczących Umowy, Regulaminu, Usługi, w tym w razie awarii – Prac Naprawczych,
  - 9.1.2 procesu reklamacji,
  - 9.1.3 realizowania Usługi;
  - 9.1.4 akcji promocyjno-marketingowych.
- 9.2 Abonent może skontaktować się z Operatorem za pośrednictwem Biura Obsługi Abonenta w godzinach 8-18 od poniedziałku do piątku. Numer Biura Obsługi Abonenta jest dostępny na stronie [www.stardsl.pl](http://www.stardsl.pl).

## **§ 10 FUNKcjONALNOŚĆ ŚWIADCZONYCH USŁUG I BEZPIECZEŃSTWO**

- 10.1 Operator informuje, że:
- 10.1.1 nie gromadzi danych o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie,
  - 10.1.2 nie zapewnia połączeń z numerami alarmowymi, gdyż nie świadczy usług telefonicznych,
  - 10.1.3 wprowadził procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Wprowadzone przez Operatora procedury mają na celu zachowanie jakości świadczonych Usług. W przypadku osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza w zakresie świadczonej Usługi może wystąpić czasowe lub trwałe obniżenie jakości świadczonej Usługi oraz może wystąpić awaria łącza. W przypadku zaistnienia innego ograniczenia w dostępie lub korzystania z Usługi lub aplikacji Operator informuje o tym w Umowie a ponadto ograniczenie może wynikać z działań, jakie Operator uprawniony jest podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci.
- 10.2 Operator może podjąć przewidziane w Ustawie działania w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług, w szczególności:
- 10.2.1 podejmowanie środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, Usług oraz przekazywanie komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami,
  - 10.2.2 informowanie 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,
  - 10.2.3 informowanie Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub Usług, o podjętych przez Operatora działaniach, zarówno działaniach zapobiegawczych, jak i środkach naprawczych (każdorazowo proporcjonalnych i uzasadnionych),
  - 10.2.4 przekazywanie komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym eliminowanie przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub Usług, oraz przerwanie lub



ograniczenie świadczenia Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usług.

## **§ 11 JAKOŚĆ USŁUG**

- 11.1 Operator świadczy Usługi 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
- 11.2 Operator oferuje następujące minimalne poziomy jakości Usług: minimalna gwarantowana prędkość Usługi wynosi 8 kbit/s.

## **§ 12 ZASADY, TRYB I TERMINY SKŁADANIA ORAZ ROZPATRYWANIA REKLAMACJI**

- 12.1 Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora.
- 12.2 Abonent składa reklamację w Biurze Obsługi Abonenta listownie, telefonicznie, za pośrednictwem faksu lub poczty elektronicznej.
- 12.3 Reklamacja powinna zawierać:
  - 12.3.1 imię i nazwisko lub nazwę Abonenta, adres zamieszkania lub siedziby oraz numer Umowy, której dotyczy,
  - 12.3.2 określenie przedmiotu reklamacji i okresu, którego dotyczy oraz dokładny opis okoliczności uzasadniających reklamację,
  - 12.3.3 dokładne określenie żądania – wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności,
  - 12.3.4 numer rachunku bankowego właściwego do wypłaty odszkodowania lub należności innej niż odszkodowanie albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności,
  - 12.3.5 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, za pośrednictwem faksu lub poczty elektronicznej.
- 12.4 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.
- 12.5 Złożenie Operatorowi reklamacji przez Abonenta nie zawiesza ani nie wyłącza obowiązku zapłaty należności wynikających z Rachunku.
- 12.6 Reklamacja nie może zostać złożona później niż w terminie 12 miesięcy:
  - 12.6.1 od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana,
  - 12.6.2 od dnia, w którym Usługa miała zostać wykonana,
  - 12.6.3 od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi,
  - 12.6.4 od dnia, w którym Abonentowi został doręczony Rachunek zawierający nieprawidłowości.
- 12.7 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. Poprzez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem terminu 30 dni przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
- 12.8 Odpowiedź Operatora na reklamację Abonenta powinna zawierać:

- 12.8.1 dokładne określenie jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
  - 12.8.2 informację o dniu złożenia reklamacji,
  - 12.8.3 rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji wraz z powołaniem podstawy prawnej,
  - 12.8.4 w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta, o którym mowa w pkt. 12.3.4,
  - 12.8.5 uzasadnienie faktyczne i prawne, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części,
  - 12.8.6 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 postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy,
  - 12.8.7 podpis osoby upoważnionej do reprezentowania Operatora, o ile odpowiedź następuje listownie.
- 12.9 Odpowiedź Operatora na reklamację powinna zostać doręczona Abonentowi listem poleconym, o ile Operator odmawia uznania reklamacji w całości lub w części.
- 12.10 Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
- 12.10.1 Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
  - 12.10.2 Przepisu określonego w pkt 12.10.1 nie stosuje się w przypadkach złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
- 12.11 Abonentowi przysługuje prawo do złożenia odwołania od odpowiedzi Operatora w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
- 12.12 Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego. W przypadku Abonenta będącego konsumentem w rozumieniu art. 22 (1) k.c. ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy.

### **§ 13 ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

- 13.1 Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w szczególności w przypadku, gdy nie zostanie osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi, wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie, o ile nie przewidziano inaczej w Umowie lub Ustawie.
- 13.2 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, wyłącznej winy Abonenta lub wyłącznej winy osoby trzeciej, za którą Operator nie ponosi odpowiedzialności.

- 13.3 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.
- 13.4 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. Jeżeli Abonent w przedziale czasowym wynoszącym 1 miesiąc przekroczy limit ilości danych dla danej taryfy, prędkość zostanie zredukowana. Okres ten uzależniony jest od daty instalacji zestawu Urządzeń Abonenckich.
- 13.5 Nie stanowi niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy czasowe wstrzymanie dostarczania Usługi przez Operatora spowodowane w szczególności:
- 13.5.1 zawieszeniem Usługi, o którym mowa w punkcie 4.1,
  - 13.5.2 przeciążeniem sieci satelitarnej, o którym mowa w punkcie 13.3,
- 13.6 Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
- 13.6.1 niedostosowanie urządzenia podobnego do Urządzenia Abonenckiego kupionego u innego dostawcy,
  - 13.6.2 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.
- 13.7 Odszkodowanie przysługujące Abonentowi ustala się w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, 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.
- 13.8 Jeżeli szkoda jest następstwem czynu niedozwolonego, Operator ponosi odpowiedzialność na podstawie przepisów k.c.

#### **§ 14 INFORMACJE O OPŁATACH ZA USŁUGI**

- 14.1 Informacje o aktualnych opłatach za usługi są dostępne na stronie [www.stardsl.pl](http://www.stardsl.pl) oraz za pośrednictwem Biura Obsługi Abonenta. Numer Biura Obsługi Abonenta jest dostępny na stronie [www.stardsl.pl](http://www.stardsl.pl).

#### **§ 15 TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA; INFORMOWANIE O ZAGROŻENIACH**

- 15.1 Operator zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie wymaganym przez Ustawę.
- 15.2 Operator przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych m.in. za pośrednictwem strony internetowej [www.stardsl.pl](http://www.stardsl.pl) oraz poczty elektronicznej na adres email wskazany przez Abonenta.

#### **§ 16 POLUBOWNE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW**

Spór cywilnoprawny między Abonentem (o ile jest konsumentem w rozumieniu art.22 (1) k.c.), a Operatorem

może być również zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego, prowadzonego przez Prezesa UKE na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Abonenta, zgodnie z zasadami określonymi w art. 109 Ustawy lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie UKE, zgodnie z art. 110 Ustawy.

## **§ 17 ZMIANA REGULAMINU I UMOWY**

- 17.1 Operator doręcza Abonentowi na piśmie lub drogą elektroniczną (na żądanie Abonenta, jeżeli Abonent udostępnił swoje dane) na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą innego środka porozumiewania się na odległość treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie oraz podaje do publicznej wiadomości na stronie internetowej [www.stardsl.pl](http://www.stardsl.pl) treść tych zmian (dotyczy zmian w Regulaminie), z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
- 17.2 W razie skorzystania z prawa do wypowiedzenia przez Abonenta, o którym mowa w punkcie 17.1 powyżej, Operatorowi nie przysługuje zwrot przyznanej Abonentowi ulgi, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub decyzji Prezesa UKE określającej minimalne wymogi w zakresie jakości usług.
- 17.3 Na żądanie Abonenta Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
- 17.4 W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

## **§ 18 INNE POSTANOWIENIA**

- 18.1 Aktualny Regulamin jest publikowany na stronie internetowej Operatora [www.stardsl.pl](http://www.stardsl.pl) oraz dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz Umową oraz na każde jego żądanie w formie pisemnej lub elektronicznej.

- 18.2 Operator informuje Abonenta o zmianie firmy, adresu oraz siedziby na piśmie lub drogą elektroniczną, gdy Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez siebie adres poczty elektronicznej lub za pomocą innego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.
- 18.3 Z ważnej przyczyny Operator może zmieniać zakres Usługi, jeżeli zakres Usługi po zmianie nie będzie mniej korzystny dla Abonenta.
- 18.4 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.
- 18.5 Operator może przenieść wierzytelności przysługujące mu względem Abonenta na osobę trzecią, w szczególności trudniącą się w zakresie swej działalności zawodowej windykacją wierzytelności.
- 18.6 Prawem właściwym dla wykonania i interpretacji Regulaminu oraz Umowy jest prawo polskie.
- 18.7 W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, Umowie zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa, w szczególności Kodeksu Cywilnego i Ustawy.
- 18.8 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 (1) Kodeksu cywilnego, poddadzą spór do rozstrzygnięcia sądowi powszechnemu właściwemu miejscowo ze względu na siedzibę Operatora.
- 18.9 Regulamin wchodzi w życie z dniem 07.07.2014 r. Niniejszy tekst uwzględnia zmiany wynikające z nowelizacji Ustawy z dnia 16.11.2012 r., które weszły w życie w dniu 21.01.2013 r. oraz z Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej, które wchodzi w życie z dniem 08.06.2014 r.

---

Pieczętka Operatora i podpis osoby upoważnionej

---

Podpis Abonenta lub osoby upoważnionej