

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Instytut Chemii Bioorganicznej Polskiej Akademii Nauk Poznańskie Centrum Superkomputerowo-Sieciowe

§1. [Przedmiot regulacji; dane kontaktowe PCSS]

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz abonentów przez Instytut Chemii Bioorganicznej Polskiej Akademii Nauk Poznańskie Centrum Superkomputerowo-Sieciowe z siedzibą przy ul. Z. Noskowskiego 12/14 61-704 Poznaniu.
2. Dane kontaktowe PCSS:
 - adres siedziby: ul. Z. Noskowskiego 12/14 61-704 Poznaniu;
 - adres korespondencyjny: al. Jana Pawła II nr 10, 61-139 Poznań;
 - adres e-mail: kontakt@man.poznan.pl.

§2. [Definicje]

Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) PCSS – Poznańskie Centrum Superkomputerowo-Sieciowe – jednostka organizacyjna Instytutu Chemii Bioorganicznej PAN prowadzącego działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych nr 1973;
- 2) awaria – nieprawidłowość w działaniu lub brak działania usługi, niezgodność usługi z wynikającymi z umowy lub Regulaminu wymaganiami jakościowymi;
- 3) abonent – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z PCSS umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
- 4) klient – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnioskująca o zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
- 5) cennik – obowiązujący w PCSS wykaz usług telekomunikacyjnych oraz innych usług świadczonych przez PCSS wraz z zestawieniem rodzajów i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania;
- 6) okres rozliczeniowy – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań abonenta wobec PCSS z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych oraz innych usług;
- 7) opłata instalacyjna – jednorazowa opłata ponoszona przez abonenta za uruchomienie usługi, w wysokości określonej przez cennik lub ustalona umownie w wyniku negocjacji;
- 8) opłata miesięczna – opłata pobierana miesięcznie za usługi telekomunikacyjne i inne usługi świadczone na rzecz abonenta. W przypadku, gdy usługa jest świadczona przez niepełny miesiąc, opłata miesięczna jest pobierana proporcjonalnie za rzeczywistą liczbę dni w miesiącu, w których usługa była świadczona;
- 9) regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Instytut Chemii Bioorganicznej Polskiej Akademii Nauk Poznańskie Centrum Superkomputerowo-Sieciowe;
- 10) sieć lub sieć PCSS – jeżeli nie wskazano inaczej przez sieć rozumie sieć telekomunikacyjną, której operatorem jest Instytut Chemii Bioorganicznej Poznańskie Centrum Superkomputerowo-Sieciowe;
- 11) umowa – umowa o świadczenie usługi telekomunikacyjnej zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej pomiędzy PCSS a abonentem;
- 12) usługi – usługi telekomunikacyjne w rozumieniu ustawy oraz związane z nim usługi dodatkowe świadczone na rzecz abonenta przez PCSS;

§3. [Główne cechy usługi, w tym minimalne poziomy jakości usług]

1. PCSS świadczy usługi telekomunikacyjne i inne związane z nimi usługi dodatkowe. Szczegółowy zakres i ceny usług świadczonych przez PCSS na rzecz abonenta określa umowa oraz cennik.
2. PCSS świadczy usługi, w zależności od ich rodzaju, przy wykorzystaniu sieci.
3. PCSS świadczy usługi 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
4. Rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych następuje nie później niż w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy chyba, że umowa określa inny termin rozpoczęcia świadczenia usługi.
5. W miarę rozwoju możliwości technicznych PCSS może polepszać parametry świadczonych usług, chyba, że umowa stanowi inaczej. Polepszenia parametrów usługi nie uważa się za zmianę Regulaminu. Jeżeli polepszenie parametrów usługi prowadzi do istotnej zmiany usługi do umowy o świadczenie usług zawartej z abonentem sporządza się aneks.
6. Minimalna oferowana jakość świadczonej usługi:
 - 1) maksymalna łączna długość okresu niedostępności w okresie kolejnych 12 miesięcy dla usługi wynosi: 48h, a dla usługi dostępu telekomunikacyjnego do torów optycznych, dostępu do kanalizacji teletechnicznej, w tym rurociągów wynosi 96h;
 - 2) maksymalna liczba okresów niedostępności w okresie kolejnych 12 miesięcy dla usługi wynosi 5;
 - 3) maksymalny czas odtwarzania usługi wynosi 24h od momentu powzięcia przez PCSS wiadomości o wystąpieniu awarii, z zastrzeżeniem pkt. 4;
 - 4) maksymalny czas odtwarzania usługi dostępu telekomunikacyjnego do torów optycznych, dostępu do kanalizacji teletechnicznej, w tym rurociągów wynosi 48h od momentu powzięcia przez PCSS wiadomości o wystąpieniu awarii.
7. PCSS gwarantuje zachowanie następujących minimalnych poziomów jakości usługi w sieci PCSS na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej:
 - 1) średnie opóźnienie dwukierunkowej transmisji pakietu (RTT) nie przekracza 50ms;
 - 2) zmienność opóźnienia nie przekracza 20ms ;
 - 3) utrata pakietów nie przekracza 2%.
8. Wartości parametrów wymienionych w ust. 7 są obliczane na podstawie pomiarów wykonywanych przez sondy pomiarowe.
9. Informacje o osiągniętych poziomach jakości usługi w formie miesięcznych raportów są publikowane na stronie internetowej PCSS.
10. Abonent może samodzielnie wykonać pomiar jakości usługi za pomocą narzędzi pomiarowych certyfikowanych przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
11. Umowa może określać inne parametry związane z minimalną jakością świadczonej usługi.

§4. [Ogólne warunki zawierania umów]

1. Umowa jest zawierana w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej pod rygorem nieważności. Klient będący konsumentem ma prawo wyboru formy zawarcia umowy spośród form wymienionych w zdaniu poprzednim.
2. umowa może być zawarta na czas określony bądź nieokreślony.
3. W celu zawarcia umowy klient będący osobą fizyczną zobowiązany jest podać prawidłowe i aktualne dane, okazać do wglądu PCSS dokument potwierdzający jego tożsamość oraz wskazać miejsce zamieszkania na pobyt stały.

4. W celu zawarcia umowy klient niebędący konsumentem powinien dostarczyć PCSS:
 - 1) aktualny odpis z KRS lub wydruk z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
 - 2) statut jednostki lub inny dokument ustrojowy potwierdzający status prawny i reprezentację tego podmiotu, potwierdzony za zgodność z oryginałem przez osobą upoważnioną do jej reprezentowania.
5. Z przedłożonych dokumentów, o których mowa w ust. 3 i 4, zawierających dane niezbędne do zawarcia umowy PCSS może, za zgodą Klienta, sporządzić kopie.
6. Umowa może być zawarta przez abonenta osobiście bądź przez przedstawiciela lub pełnomocnika.
7. W przypadku zawierania umowy przez przedstawiciela lub pełnomocnika osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec przedstawiciela PCSS oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie.
8. PCSS może uzależnić zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych od dostarczenia przez Klienta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec PCSS wynikających z umowy.
9. Przy zawarciu umowy PCSS dostarczy abonentowi Regulamin oraz Cennik (o ile cena usługi nie wynika z negocjacji).
10. PCSS może odmówić zawarcia umowy, gdy:
 - 1) klient nie dostarczy lub odmawia okazania wymaganych przez PCSS dokumentów lub gdy okazane dokumenty budzą wątpliwości, co do ich autentyczności;
 - 2) klient otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wynikającą z danych będących w posiadaniu PCSS lub udostępnionych mu przez Biuro Informacji Gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (j.t. Dz. U. z 2023r., poz. 2160 ze zm.); PCSS powiadamia abonenta lub osobę ubiegającą się o zawarcie umowy o wystąpieniu takiego zdarzenia;
 - 3) klient nie wykaże – na żądanie PCSS – prawa do lokalu, w którym usługa ma być świadczona oraz wymaganej zgody na przyłączenie zakończenia sieci;
 - 4) klient znajduje się w likwidacji albo złożono wobec niego wniosek o wszczęcie postępowania upadłościowego, układowego lub naprawczego;
 - 5) klient lub PCSS nie posiada infrastruktury bądź odpowiednich warunków technicznych do świadczenia usługi;
 - 6) zakres żądanej przez klienta usługi pogorszy standard lub uniemożliwi korzystanie z usług dotychczasowym abonentom.
11. Wszystkie zmiany i uzupełnienia treści umowy wymagają zachowania formy w jakiej została zawarta umowa, pod rygorem nieważności.
12. W przypadku zmiany danych zawartych w umowie abonent zobowiązany jest w terminie 7 dni do poinformowania PCSS o zaistniałych zmianach oraz dostarczenia dokumentu potwierdzającego dokonane zmiany.
13. Jeżeli umowa zastrzega protokolarny odbiór usługi, osobą uprawnioną do podpisania odbioru usługi jest osoba upoważniona do zaciągania w imieniu abonenta zobowiązań majątkowych o wartości odpowiadającej wartości świadczenia PCSS wynikającej z umowy lub osoba odpowiednio umocowana. Jeżeli umowa jest zawierana na czas nieokreślony wartość taką określa się dla trzyletniego okresu świadczenia usługi.
14. Umowa może wskazywać na inną osobę upoważnioną do podpisania protokołu w imieniu abonenta. PCSS może żądać dokumentu potwierdzającego ww. uprawnienia.

§5. [Zobowiązania stron]

1. Strony mają obowiązek przestrzegać przepisów prawa dotyczących świadczenia i korzystania z usług telekomunikacyjnych oraz postanowień umowy i niniejszego regulaminu.
2. Jeżeli istotne warunki umowy zostały ustalone w drodze negocjacji, Strony obowiązane są zachować w tajemnicy informacje dotyczące istotnych warunków umowy oraz informacje uzyskane o drugiej Stronie w wyniku negocjacji i realizacji umowy. Informacje te mogą być udzielone osobom trzecim wyłącznie w przypadkach prawem przewidzianych lub za zgodą Strony, której dotyczą.
3. Abonent zobowiązuje się do:
 - 1) korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem;
 - 2) terminowego regulowania wszelkich należności związanych z korzystaniem z usług świadczonych przez PCSS;
 - 3) niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących bądź mogących powodować uszkodzenie infrastruktury sieciowej, za pomocą której świadczone są usługi lub mogących zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów służących udostępnianiu i monitorowaniu usług oraz urządzeń i łączy przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość za pomocą, których świadczone są usługi;
 - 4) niedokonywania napraw i zmian w instalacji lub urządzeniach sieciowych będących własnością PCSS bez uprzedniego uzgodnienia z PCSS;
 - 5) niestosowania urządzeń sieciowych i oprogramowania, niedozwolonych przez prawo albo do korzystania, z których abonent nie posiada prawa;
 - 6) niekierowania do sieci PCSS ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody PCSS;
 - 7) nieutrudniania dostępu do urządzeń PCSS, a zainstalowanych u abonenta;
 - 8) niewykorzystywania urządzeń telekomunikacyjnych udostępnionych przez PCSS lub innych przyłączonych do punktu styku z Miejską Siecią Komputerową POZMAN niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą umową lub regulaminem;
 - 9) nieświadczenia bez pisemnej zgody PCSS usług telekomunikacyjnych osobom trzecim, o ile wiążą się one z tranzytem informacji przez sieć PCSS chyba, że umowa stanowi inaczej;
 - 10) nieprzenoszenia bez pisemnej zgody PCSS praw i obowiązków z niniejszej umowy na osobę trzecią.

§6. [Cena usługi, opłaty oraz zasady dokonywania płatności]

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne według cen określonych w umowie.
2. O ile umowa z abonentem nie stanowi inaczej, abonent ponosi opłatę instalacyjną w wysokości określonej przez umowę. Jeżeli bezpośrednio po wygaśnięciu lub rozwiązaniu umowy jest zawierana kolejna umowa PCSS może odstąpić od pobrania opłaty instalacyjnej w zakresie, w jakim nowa umowa dotyczy kontynuacji uprzednio świadczonych usług. Powyższe postanowienie nie dotyczy sytuacji, jeżeli zmianie uległy warunki lub parametry usługi, od których zależy opłata instalacyjna.
3. Opłaty są wnoszone przez abonenta na podstawie faktury VAT wystawionej przez PCSS za okresy rozliczeniowe.
4. Jeśli w umowie nie ustalono terminu płatności, abonent zobowiązany jest dokonać zapłaty za fakturę VAT w terminie 21 dni od dnia jej wystawienia na rachunek bankowy PCSS wskazany na fakturze.
5. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy PCSS.

6. W razie zwłoki w zapłacie którejkolwiek płatności lub jej części PCSS przysługują odsetki ustawowe od należności cywilnoprawnych według prawa polskiego za czas opóźnienia poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności faktury VAT.
7. Jeżeli dla danego rodzaju usługi przyjęty jest w PCSS cennik, jest on dostępny na stronie internetowej PCSS.
8. Miesięczna opłata za świadczenie usługi obejmuje:
 - 1) zapewnienie sprawności łącza z zakończeniem sieci oraz utrzymanie go w gotowości do świadczenia usługi;
 - 2) stały dostęp do publicznej sieci PCSS;
 - 3) możliwość korzystania z usługi oferowanej przez PCSS;
 - 4) usługę transmisji danych w sieci;
 - 5) obsługę serwisową z wyłączeniem zamówionych dodatkowo przez abonenta i osobno płatnych usług serwisowych.
9. Jeśli abonent zalega z płatnościami, PCSS ma prawo zaliczać bieżące wpłaty abonenta w pierwszej kolejności na pokrycie najstarszych zaległości oraz odsetek za opóźnienie lub zwłokę, niezależnie od tytułów płatności wskazanych przez abonenta.

§7. [Zakres obsługi serwisowej]

1. W ramach obsługi serwisowej PCSS zapewni całodobową telefoniczną obsługę abonentów oraz – w ramach opłaty za usługę – usuwanie usterek i nieprawidłowości w pracy łącza i infrastruktury należącej do PCSS.
2. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania PCSS o zauważonych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu sieci.
3. PCSS powiadomi abonenta o terminie planowanych prac konserwacyjnych, jeśli prace konserwacyjne mogą wpłynąć na przerwanie ciągłości lub obniżenie jakości usługi świadczonej abonentowi.
4. Umowa może określać szczególne zasady obsługi serwisowej.

§8. [Odpowiedzialność PCSS]

1. PCSS ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, winy osoby trzeciej lub z przyczyn leżących po stronie abonenta w tym nieprzestrzegania przez abonenta postanowień umowy lub niniejszego regulaminu.
2. PCSS nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) treści przekazywane podczas korzystania z usługi;
 - 2) zabezpieczenie danych i oprogramowania sieci i końcówek abonenta przed ingerencją osób trzecich;
 - 3) awarie w pracy urządzeń lub łącza spowodowane działaniem lub zaniechaniem abonenta lub osoby trzeciej;
 - 4) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi spowodowane wyłącznie wadliwym działaniem urządzeń abonenta lub osoby trzeciej;
 - 5) szkody poniesione przez abonenta w przypadku, gdy z przyczyn leżących po stronie abonenta nie jest możliwy dostęp do urządzeń lub infrastruktury PCSS.

§9. [Prawa abonenta w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez PCSS]

1. O ile w umowie nie postanowiono inaczej, w przypadku niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usługi przez PCSS z winy PCSS, abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy.
2. O ile w umowie nie postanowiono inaczej, w przypadku niedotrzymania z winy PCSS terminu rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej, abonentowi przysługuje prawo do żądania kary umownej w wysokości 1/30 opłaty miesięcznej określonej w umowie za każdy dzień zwłoki.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi powszechnej płatnej okresowo, abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi powszechnej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
4. O ile w umowie nie postanowiono inaczej, abonentowi usługi innej niż powszechna przysługuje kara umowna w wysokości 1/720 opłaty miesięcznej określonej w umowie za każdą godzinę odpowiednio niewykonania bądź nienależytego wykonania usługi, jeżeli łączny czas niewykonania lub nienależytego wykonania usługi innej niż powszechna w okresie kolejnych 12 miesięcy przekroczył 48 godzin, a dla usługi dostępu telekomunikacyjnego do torów optycznych, dostępu do kanalizacji teletechnicznej, w tym rurociągów - przekroczył 96 godzin.
5. Okresy niewykonania lub nienależytego wykonania usługi liczone są od momentu zgłoszenia PCSS przez abonenta faktu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi do momentu przywrócenia prawidłowego wykonywania usługi.
6. O ile w umowie nie postanowiono inaczej, abonentowi przysługuje kara umowna w wysokości 1/200 opłaty miesięcznej określonej w umowie za każde zdarzenie kiedy PCSS nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa mające wpływ na działanie usługi i zgłoszone przez abonenta. Wyłącza się kary umowne w przypadku nieodpowiedniej reakcji PCSS na ataki kierowane na systemy abonenta lub generowane z systemów abonenta.
7. O ile umowa nie stanowi inaczej sposób wypłaty kary umownej, o której mowa w ust. 2, 3, 4 i 6, uzależniony jest od decyzji abonenta i następuje bądź poprzez wypłatę kary umownej na numer rachunku bankowego wskazanego przez abonenta w terminie 14 dni od zakończenia postępowania reklamacyjnego bądź poprzez zaliczenie kwoty kary umownej na poczet przyszłych zobowiązań abonenta wynikających z umowy.
8. Termin wypłaty kary umownej wynosi 30 dni od daty zakończenia postępowania reklamacyjnego.

§10. [Tryb postępowania reklamacyjnego]

1. Abonent ma prawo zgłosić reklamację w związku z niedotrzymaniem z winy PCSS określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi, nienależytym świadczeniem usługi przez PCSS lub nieprawidłowym obliczeniem przez PCSS należności za usługę.
2. O ile umowa nie stanowi inaczej reklamację abonent może zgłosić pisemnie, ustnie do protokołu w lokalizacji ul. Jana Pawła II nr 10 w Poznaniu w godzinach 09:00 – 15:00, telefonicznie na numer 61 8582102 albo w formie dokumentowej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: reklamacje@man.poznan.pl, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres lub siedzibę osoby zgłaszającej (podmiotu zgłaszającego) reklamację (reklamujący);

- 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) numer ewidencyjny nadany abonentowi przez PCSS, o ile został mu nadany lub lokalizację, w której świadczona jest usługa;
 - 5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy PCSS wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej;
 - 6) datę zawarcia umowy oraz określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi, jeśli przedmiotem reklamacji jest niedotrzymanie przez PCSS z jego winy terminu rozpoczęcia świadczenia usługi;
 - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności, jeśli reklamujący żąda ich wypłaty;
 - 8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty kwot, o których mowa w pkt. 6 bądź wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych należności;
 - 9) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - 10) podpis reklamującego, w przypadku złożenia jej na piśmie.
4. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych ust. 3, o ile jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, PCSS niezwłocznie wzywa abonenta do uzupełnienia reklamacji, określając termin nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
 5. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 3 pkt. 7, a wysokość (kwota) odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, PCSS traktuje reklamację tak jakby kwota ta była określona.
 6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu, osoba przyjmująca reklamację w imieniu PCSS w ciągu 7 dni potwierdzi jej przyjęcie w formie dokumentowej na adres e-mail wskazany przez reklamującego do kontaktu z nim z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki PCSS rozpatrującej reklamację. Nie dokonuje się powyższego potwierdzenia, jeśli PCSS udziela odpowiedzi na reklamację w ciągu 7 dni od jej złożenia.
 7. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po tym terminie pozostawia się bez rozpoznania, o czym PCSS niezwłocznie powiadamia abonenta.
 8. PCSS rozpatruje reklamację w ciągu 30 dni od jej złożenia.
 9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę jednostki PCSS rozpatrującej reklamację;
 - 2) powołanie podstawy umownej lub innej podstawy prawnej;
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 - 5) w przypadku przyznania zwrotu należności lub jej części - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu albo o zaliczeniu tej należności na poczet okresów przyszłych;
 - 6) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a jeśli abonent jest konsumentem dodatkowo o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 383 ustawy;

- 7) podpis pracownika PCSS upoważnionego do rozpatrywania reklamacji, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
10. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację, poza elementami z ust. 9, powinna też zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
11. Jeżeli PCSS nie rozpatrzył reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.

§11. [Warunki przedłużenia umowy]

1. O ile w umowie nie postanowiono inaczej, umowa zawarta na czas określony wygasa po upływie okresu, na jaki została zawarta.
2. Jeżeli w umowie postanowiono, że po upływie okresu na jaki została zawarta ulega ona przedłużeniu na czas nieokreślony, może być ona wypowiedziana w każdym czasie przez każdą ze Stron z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, chyba że w umowie przewidziano inny okres wypowiedzenia.

§12. [Rozwiązanie i wygaśnięcie umowy]

1. Umowa wygasa na skutek:
 - 1) utraty przez PCSS uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej;
 - 2) śmierci abonenta będącego konsumentem;
 - 3) utraty bytu prawnego przez abonenta niebędącego osobą fizyczną;
 - 4) upływu okresu na jaki została zawarta, z zastrzeżeniem § 11 regulaminu.
2. Z chwilą stwierdzenia jednej z okoliczności wymienionych w ust. 1 PCSS ma prawo do zaprzestania świadczenia usług na rzecz abonenta.
3. Każda ze Stron może wypowiedzieć umowę zawartą na czas nieokreślony z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Za dzień rozpoczęcia biegu okresu wypowiedzenia przyjmuje się dzień dostarczenia drugiej stronie oświadczenia woli. Umowa może określać inny termin wypowiedzenia.
4. Do rozwiązania umowy należy dochować formy dokumentowej przy wykorzystaniu poczty elektronicznej przesłanej przez Abonenta na adres wypowiedzenia@man.poznan.pl.
5. Umowa może być rozwiązana przez abonenta i PCSS w każdym czasie za porozumieniem stron.
6. Umowa może być rozwiązana ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia przez abonenta § 5 ust. 3 regulaminu, jednakże PCSS przed rozwiązaniem umowy obowiązany jest wezwać abonenta do usunięcia naruszeń i wyznaczyć mu odpowiedni termin.
7. Abonent może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy z winy PCSS brak możliwości korzystania z usługi w danym okresie rozliczeniowym przekroczy 14 dni.

§13. [Zakres działań podejmowanych przez PCSS w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług, zagrożeniami takim naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na usługi; ograniczenia w świadczeniu usługi]

1. PCSS nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usługi.
2. W celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza PCSS dokonuje pomiaru ruchu w sieci PCSS, prowadzi pomiar ruchu wewnątrz sieci PCSS oraz na stykach w sieci. Procedury te nie wpływają na jakość świadczonej usługi.
3. Sieć PCSS jest monitorowana przez całą dobę 7 dni w tygodniu.

4. W ramach usług objętych niniejszym regulaminem PCSS nie zapewnia możliwości realizowania i kierowania połączeń z numerami alarmowymi.
5. W przypadku zagrożeń lub naruszenia bezpieczeństwa, lub integralności sieci lub usług, PCSS jest uprawniony do podejmowania wszelkich dozwolonych prawem działań mających na celu ograniczenie lub eliminację ww. zagrożeń lub naruszeń, w szczególności:
 - 1) do informowania i ostrzegania abonentów o występujących dla nich zagrożeniach lub naruszeniach w związku z zagrożeniem lub naruszeniem bezpieczeństwa, lub integralności sieci lub usług;
 - 2) informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zagrożeniach lub naruszeniach;
 - 3) informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług;
 - 4) publikowania na stronie internetowej PCSS aktualnych informacji o zagrożeniach, naruszeniach bezpieczeństwa oraz rekomendowanych środkach ostrożności.
6. W przypadku zagrożenia lub naruszenia bezpieczeństwa bądź integralności sieci lub usług albo w przypadku zaistnienia zdarzenia, które zgodnie z umową stanowi podstawę do jej rozwiązania bez zachowania okresu wypowiedzenia PCSS może ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług.
7. Przed zawieszeniem lub ograniczeniem świadczenia usług z przyczyn określonych w ust. 6. PCSS pisemnie wezwie abonenta do usunięcia zagrożeń lub naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług.
8. PCSS może ponadto zawiesić świadczenie usług w całości lub w części bez odszkodowania w przypadku braku dokonania płatności, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty. W takim przypadku wznowienie świadczenia usług następuje nie wcześniej niż po uiszczeniu przez abonenta całości wymagalnych należności na rzecz PCSS.
9. Zawieszenie lub ograniczenie świadczenia usług dokonywane jest także w przypadkach zagrożenia lub naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, jeżeli:
 - 1) pomimo podjętych przez PCSS prób nie ma możliwości skontaktowania się z abonentem;
 - 2) abonent pomimo wcześniejszego wezwania nie podjął stosownych działań mających na celu eliminację zagrożeń lub naruszeń.
10. PCSS jest uprawniony do natychmiastowego zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług bez uprzedniego wezwania abonenta w sytuacji, gdy:
 - 1) urządzenie spoza sieci PCSS zagraża bezpieczeństwu systemów lub użytkowników sieci PCSS lub usługi świadczonej na rzecz innych abonentów;
 - 2) w przypadkach wymagających natychmiastowej eliminacji zagrożenia lub naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci PCSS lub usługi świadczonej na rzecz innych abonentów.
11. Zawieszenie lub ograniczenie świadczenia usługi przez PCSS trwa do czasu poinformowania PCSS przez abonenta o usunięciu przyczyny będącej podstawą zawieszenia lub ograniczenia usługi i potwierdzenia tej okoliczności przez PCSS, albo ustania zagrożenia bezpieczeństwa sieci lub usług.
12. PCSS przekazuje abonentowi informację o zagrożeniach związanych ze świadczonymi usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez publikację na stronie internetowej PCSS pocztą elektroniczną lub telefonicznie.

§14. [Obowiązek informacyjny]

1. PCSS Informuje, że:
 - 1) jest administratorem danych osobowych abonenta oraz zbiera dane stanowiące tajemnicę komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy;

- 2) przetwarza dane osobowe abonenta oraz zbiera dane stanowiące tajemnicę komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy w celach wynikających z tej ustawy lub innych przepisów w okresie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu w okresie i dla celów dochodzenia roszczeń wynikających z umowy, jak też wykonania innych zadań przewidzianych w ustawie lub przepisach odrębnych;
 - 3) abonent ma prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania.
2. PCSS przetwarza dane objęte tajemnicą komunikacji elektronicznej, w szczególności dane transmisyjne w zakresie niezbędnym do świadczenia usług zapewniających zabezpieczenie sieci i danych przekazywanych w sieci operatora.
 3. W celu zapewnienia bezpieczeństwa świadczonych usług telekomunikacyjnych PCSS przestrzega tajemnicy komunikacji elektronicznej oraz podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług.

§15. [Postanowienia końcowe]

1. W sprawach nieuregulowanych w umowie i regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy wraz z przepisami wykonawczymi.
2. W przypadku konieczności wprowadzenia zmian w umowie wynikających ze zmian prawa obowiązującego albo decyzji właściwych organów Państwa PCSS poinformuje abonenta o tych zmianach z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie chyba, że zachowanie tego okresu nie będzie możliwe ze względu na termin publikacji aktu prawnego, albo termin jego wejścia w życie, albo treść decyzji organu Państwa. W sytuacji opisanej w zdaniu poprzedzającym, jeżeli abonent w ciągu 14 dni od otrzymania ww. informacji nie zaakceptuje proponowanych zmian, a strony nie dojdą do porozumienia, abonent może wypowiedzieć umowę z upływem następnego okresu rozliczeniowego.
3. Z zastrzeżeniem ust. 2 PCSS doręcza abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Jednocześnie abonent zostaje poinformowany o prawie do 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. W przypadku, gdy abonent nie wypowie umowy uważa się, że wyraził zgodę na nowe warunki umowy.
4. W przypadku, gdy abonent nie wypowiedział umowy w sposób przewidziany w ust. 2 lub 3, uważa się, że wyraził zgodę na zmianę regulaminu.
5. Regulamin oraz cennik udostępniane są na stronie PCSS, a także doręczane abonentowi na jego żądanie.
6. Za dni robocze uważa się dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
7. W przypadku kontroli ze strony Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub innego upoważnionego urzędu kontroli abonent udostępni PCSS (po wcześniejszym uzgodnieniu terminu) urządzenie stanowiące punkt styku między siecią abonenta z siecią PCSS w celu przeprowadzenia kontroli przewidzianej prawem.
8. O ile umowa nie stanowi inaczej, abonent nie może udostępniać łącza innym podmiotom. W przypadku uchybienia przez abonenta obowiązkowi opisanemu w zdaniu pierwszym PCSS jest uprawniony do bezzwłocznego zaprzestania świadczenia usług na rzecz abonenta oraz rozwiązania niniejszej umowy w trybie natychmiastowym, bez zachowania terminu wypowiedzenia i bez wzywania go do zaniechania naruszenia.