

**§ 1.**

1. Niniejszy regulamin (dalej zwany „**Regulaminem**”) określa zasady i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez Fiberway sp. z o.o. z siedzibą w Niepołomicach, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000396676, NIP: 6832076407, REGON: 122410479, kapitał zakładowy 24 000 zł, adres siedziby: ul. Jagiellońska 6, 32-005 Niepołomice, e-mail: [biuro@fiberway.pl](mailto:biuro@fiberway.pl), tel. +48 123 12 12 13, fax +48 123 12 12 14, numer w rejestrze przedsiębiorców telekomunikacyjnych 9750, zwaną dalej „**Dostawcą usług**”.
2. Akceptacja warunków Regulaminu jest niezbędna do korzystania z Panelu Klienta „Mój Fiberway” i strony internetowej [www.fiberway.pl](http://www.fiberway.pl) w celu skorzystania z usług takich jak: uruchomienie odpowiedniej usługi na tej stronie internetowej, złożenie dyspozycji dotyczącej usługi za pomocą poczty elektronicznej.
3. Rozpoczęcie korzystania z Panelu Klienta „Mój Fiberway” jest równoznaczne z pełną akceptacją Regulaminu. Akceptacja Regulaminu jest równoznaczna z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną pomiędzy Klientem a Dostawcą usług bez konieczności sporządzenia odrębnych umów.

**§ 2.**

Pojęcia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

4. **Adres poczty elektronicznej** – adres poczty e-mail umożliwiający przesyłanie wiadomości internetowych poprzez sieć Internet, składający się z identyfikatora użytkownika, znaku @ oraz nazwy domenowej serwera poczty. Adres poczty elektronicznej Klienta wykorzystywany jest przez Dostawcę usług jedynie do przesyłania zamówionych przez Klienta informacji.
5. **Cookies** – tzw. ciasteczka, czyli pliki tekstowe zapisywane automatycznie na dysku lokalnym komputera przez przeglądarkę internetową i przechowujące informacje dotyczące odwiedzin, takie jak np. typ przeglądarki itp.,
6. **Facebook** – strona internetowa Dostawcy usług w portalu społecznościowym, dostępna pod adresem: [www.facebook.com/fiberyourway](http://www.facebook.com/fiberyourway), przez którą udostępniane są funkcje i usługi,
7. **Informacja handlowa** - każda informacja przeznaczona bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku Dostawcy usług z wyłączeniem informacji umożliwiającej porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej z określoną osobą oraz informacji o towarach i usługach niesłużącej osiągnięciu efektu handlowego,
8. **Klient** - podmiot korzystający z usług Dostawcy usług, który zamówi świadczenie określonych Usług na zasadach określonych w Regulaminie,
9. **Newsletter** – usługa polegająca na wysyłaniu przez Dostawcę usług biuletynu w formie elektronicznej do Klientów za pomocą poczty elektronicznej. Usługa dostępna jest bezpłatnie dla wszystkich Klientów, którzy wypełnią formularz rejestracyjny, stanowiący jednocześnie złożenie zamówienia na otrzymywanie Newslettera, dostępny pod adresem: [www.fiberway.pl](http://www.fiberway.pl). Klient w każdej chwili może zrezygnować z otrzymywania Newslettera poprzez przesłanie wiadomości e-mail na adres [biuro@fiberway.pl](mailto:biuro@fiberway.pl) o treści „REZYGNUJĘ”. Klient, składając zamówienie na otrzymywanie Newslettera, jednocześnie wyraża zgodę na otrzymywanie zawartych w nim informacji, również tych stanowiących Informację handlową.
10. **Panel Klienta** - strona internetowa dla Klientów Dostawcy usług, udostępniająca informacje (np. dotyczące rozliczeń lub billingów telekomunikacyjnych) lub umożliwiająca w ograniczonym zakresie modyfikację stosunku prawnego łączącego Klienta z Dostawcą usług (np. zamawianie usług dodatkowych, zlecenie uruchomienia pakietów dodatkowych), dostępna pod adresem: <https://panel.fiberway.pl> lub <https://moj.fiberway.pl>. Korzystanie z Panelu Klienta jest nieodpłatne. Panel Klienta jest prowadzony przez Dostawcę usług i stanowi jego własność.
11. **Prawo telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne, tj. z dnia 15 września 2017 r., Dz.U. z 2017 r. poz. 1907,
12. **Przeglądarka internetowa** - program komputerowy umożliwiający pobieranie i wyświetlanie stron internetowych umieszczonych na serwerze internetowym,
13. **Strona** - strona internetowa dla Klientów Dostawcy usług, udostępniająca informacje o ofercie handlowej Dostawcy usług, dostępna pod adresem: <https://moj.fiberway.pl>. Korzystanie ze Strony jest nieodpłatne. Strona jest dostępna dla Klientów przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Strona jest prowadzona przez Dostawcę usług i stanowi jego własność.
14. **System teleinformatyczny** - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego,

15. **Środki komunikacji elektronicznej** - rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną,
16. **Usługa** - działanie podejmowane przez Dostawcę usług w celu zaspokojenia określonej potrzeby Klienta, które następuje poprzez wysłanie i odebranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Klienta, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego. Usługa w rozumieniu niniejszego Regulaminu nie stanowi usługi telekomunikacyjnej w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.

### §3

1. W trakcie korzystania z Usług, na dysku lokalnym Systemu teleinformatycznego Klienta zapisywane są pliki Cookies, w celu określenia regionalizacji Klienta oraz w celu badania użyteczności Strony internetowej. Warunkiem koniecznym poprawnego funkcjonowania Usług na Stronie internetowej jest poprawne skonfigurowanie Przeglądarki internetowej, tak aby mogła ona przyjmować pliki Cookies.
2. Korzystanie z plików Cookies nie pozwala na pobieranie jakichkolwiek danych osobowych i adresowych użytkownika ani żadnych informacji poufnych z jego komputera.
3. Klient może w każdej chwili nieodpłatnie zakończyć korzystanie z Usług poprzez złożenie odpowiedniej dyspozycji w siedzibie Dostawcy usług lub pod numerem telefonu 123 12 12 13 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, kierując oświadczenie o rezygnacji na adres e-mail: [biuro@fiberway.pl](mailto:biuro@fiberway.pl).
4. Rezygnacja, o której mowa w ust. 3, jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy o świadczenie Usług, jednakże nie stanowi to rozwiązania innych umów łączących Dostawcę usług z Klientem.
5. W celu skorzystania z Usługi Klient powinien spełnić następujące wymagania techniczne, niezbędne do współpracy z Systemem teleinformatycznym Dostawcy usług:
  - a) posiadać dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej (Internetu);
  - b) posiadać konto poczty elektronicznej;
  - c) posiadać przeglądarkę internetową Chrome, akceptującą pliki Cookies.
6. Informacja o zagrożeniach związanych ze świadczeniem Usług i zabezpieczenia danych: stosowane przez Dostawcę usług systemy i aplikacje zapewniają wysoki standard bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych.

### § 4.

1. Dostawca usług świadczy następujące Usługi:
  - a) Newsletter,
  - b) zgłaszanie i obsługa reklamacji dotyczących usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę usług w wersji elektronicznej,
  - c) Facebook,
  - d) Panel Klienta, a w tym:
    - i. wgląd dla Klienta i aktualizacja danych określonych w zawartej pomiędzy Klientem a Dostawcą usług umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
    - ii. zmiana hasła do konta Klienta,
    - iii. aktywacja i dezaktywacja określonych funkcjonalności poszczególnych Usług,
    - iv. aktywacja i dezaktywacja poszczególnych Usług,
    - v. sprawdzanie informacji o usługach telekomunikacyjnych, z których korzysta Klient,
    - vi. wgląd do faktur i billingów telefonicznych,
    - vii. zarządzanie zgodami marketingowymi,
    - viii. dokonywanie płatności elektronicznych za Usługi świadczone przez Dostawcę usług, przy czym realizacja tych Usług realizowana jest w oparciu o odrębny Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci Fiberway

- na zasadach i na warunkach określonych w Regulaminie.
2. Aktualny zakres Usług oferowanych Klientom przez Dostawcę usług dostępny jest na Stronie.
3. W związku z ciągłym rozwojem Usług, ich zakres oraz ich funkcjonalności mogą ulegać zmianom. Informacje o takich zmianach są publikowane na Stronie i nie stanowią zmiany Regulaminu.

#### § 5.

1. Dostawca usług zastrzega sobie prawo ograniczania lub zmiany zakresu Usług bądź ich funkcjonalności na czas określony lub bezterminowo. O planowanym ograniczeniu lub zmianie Dostawca usług poinformuje Klienta poprzez odpowiedni komunikat na Stronie. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność Systemu teleinformatycznego Dostawcy usług, Dostawca usług ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usług lub do przeprowadzenia prac konserwacyjnych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa lub stabilności Systemu teleinformatycznego, bez uprzedniego poinformowania Klienta.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne, bądź ograniczenia oprogramowania lub sprzętu, który nie pochodzi od Dostawcy usług, z którego korzysta Klient, a które uniemożliwiają Klientowi korzystanie z określonych Usług.
3. Dostawca usług nie gwarantuje poprawności pracy Systemu teleinformatycznego Klienta lub innych Systemów teleinformatycznych, na które nie ma wpływu i nie ponosi za nie odpowiedzialności.
4. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do przerwania świadczenia Usług w przypadku stwierdzenia naruszenia przez Klienta niniejszego Regulaminu, obowiązującego prawa lub ogólnie przyjętych norm społecznych lub moralnych.
5. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do Usług wynikającej z podania przez Klienta błędnych danych w toku rejestracji.

#### § 6.

1. Dostawca usług, jako administrator danych osobowych, przetwarza dane osobowe Klienta niezbędne do świadczenia Usług wyłącznie w celu prawidłowej realizacji Usług na zasadach określonych w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych).
2. Zakres przetwarzania danych osobowych Klientów, będących osobami fizycznymi, jest zależny od rodzaju świadczonej Usługi i zakresu udostępnionych przez Klienta danych osobowych. Dostawca usług przed skorzystaniem przez Klienta z danej Usługi każdorazowo informuje Klienta o zakresie danych, które są niezbędne do świadczenia danej Usługi, celu oraz podstawie prawnej ich przetwarzania, okresie ich przechowywania oraz innych wymaganych przepisami obowiązującego prawa informacji.
3. Klient ma prawo do:
  - a) dostępu do danych osobowych;
  - b) sprostowania danych osobowych;
  - c) ograniczenia przetwarzania danych;
  - d) usunięcia przetwarzania danych, które przetwarzane są przez Dostawcę usług bezpodstawnie,
  - e) przeniesienia danych osobowych.
4. Dane osobowe nie są udostępniane podmiotom trzecim, chyba że następuje to w związku z powierzeniem przetwarzania danych przez Dostawcę usług lub na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów.

#### § 7.

Wszelkie prawa do treści zawartych na Stronie i Panelu Klienta oraz do treści będących składnikami Usług, przysługują Dostawcy usług lub osobom trzecim, które wyraziły zgodę na rozpowszechnianie ich przez Dostawcę usług. Żaden fragment tych treści nie może być powielany lub rozpowszechniany bez uprzedniej zgody Dostawcy usług lub uprawnionego podmiotu w zakresie przekraczającym własny dozwolony osobisty użytek.

#### § 8.

1. Klient zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz zakazu dostarczania do systemów teleinformatycznych Dostawcy usług następujących treści:
  - a) powodujących zakłócanie pracy lub przeciążenie Systemów teleinformatycznych Dostawcy usług lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,
  - b) naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne,
  - c) niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Dostawca usług nie kontroluje środowiska komputerowego Klienta, zaleca jednak, aby Klient upewnił się przed skorzystaniem z Usług, czy jego środowisko komputerowe jest bezpieczne i zgodne z wymaganiami. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne konsekwencje nie stosowania się do powyższych zaleceń.

3. Dostawca usług zaleca również stosowanie programów antywirusowych. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w infrastrukturze informatycznej Klienta.

#### **§ 9.**

1. Klient może zgłaszać zapytania, uwagi i reklamacje związane z świadczonymi Usługami:
  - a) telefonicznie: 123 12 12 13,
  - b) za pomocą poczty elektronicznej na adres: [biuro@fiberway.pl](mailto:biuro@fiberway.pl).
2. Zapytania, uwagi i reklamacje powinny zawierać imię i nazwisko oraz dokładny adres osoby składającej reklamację, jak również opis zdarzenia i powód reklamacji.
3. Reklamacje, uwagi i zapytania należy składać w terminie 14 dni od dnia, w którym wystąpiło zdarzenie, którego dotyczy.
4. Rozpatrzenie zapytań, uwag i reklamacji związanych ze świadczeniem Usług następuje w najszybszym możliwym terminie w formie elektronicznej, pisemnej lub telefonicznej, jednak w czasie nie dłuższym niż 30 dni kalendarzowych od złożenia reklamacji przez Klienta.

#### **§ 10.**

1. Regulamin obowiązuje od dnia 1 marca 2019 r.
2. Dostawca usług zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się:
  - a) wprowadzenie nowych przepisów prawnych lub uchylenie lub zmiana przepisów prawnych już obowiązujących,
  - b) potrzebę dostosowania Regulaminu do zmian wprowadzanych w Systemie teleinformatycznym Dostawcy usług, Stronie lub Panelu Klienta,
  - c) zmiany w ofercie handlowej.
3. W przypadku zmian Regulaminu Dostawca usług powiadamia wszystkich swoich Klientów o treści zmian stosownym komunikatem ogłoszonym na Stronie.
4. Niniejszy Regulamin jest dostępny na Stronie.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego polskiego prawa, w tym przepisy Ustawy.