

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI TECHTEL

I. WSTĘP ORAZ DEFINICJE.

§ 1.

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci TECHTEL, zwany dalej Regulaminem, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do sieci Internet przez Dostawcę usług - TECHTEL Robert Zając z siedzibą w Łomży, ul. Kwiatowa 2a, kod pocztowy 18-400, wpisanej do Ewidencji Informacji o Działalności Gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta miasta Łomża nr: 17815, NIP:718-12-26-762, REGON: 200376420,

2. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

Abonent- osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą usług;

Aktywacja – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;

Awaria – techniczna wada Sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;

Biuro Obsługi /BO- miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy, znajdującym się pod adresem siedziby Dostawcy. Jeśli BO zlokalizowany będzie pod innym adresem aniżeli adres siedziby, informacja o aktualnym adresie BO znajdować się będzie na stronie internetowej Dostawcy;

Cennik- cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie cen za usługi świadczone przez Dostawcę, stanowiący integralną część Umowy;

Instalacja – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Dostawcy i świadczenia mu Usług;

Lokal –budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;

Numery alarmowe – skrócone numery telefoniczne do służb powołanych ustawowo do niesienia pomocy;

Numer Identyfikacyjny - oznacza numer nadany Abonentowi przez Dostawcę, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą, w tym do logowania się do EBOK;

Okres Rozliczeniowy – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych Usług;

Przedstawiciel – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;

Rachunek – dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi.

Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;

Regulamin promocji – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;

Sieć – publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;

Siła wyższa – zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powodzie, strajki;

Sprzęt – urządzenia techniczne umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Dostawcy, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług;

Tytuł prawny do Lokalu– prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i

Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;

Umowa– umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu, zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Dostawcą, bądź w formie elektronicznej jeśli przepisy powszechnie obowiązującego prawa przewidują taką formę;

Urządzenie/a– komputer lub inne podobne urządzenia należące do Abonenta, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę na podstawie Umowy;

Usługa/i- usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy;

Usterka – techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy, obniżająca jakość Usługi, lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi;

Windykacja- proces przedsądowego i sądowego oraz egzekucyjnego dochodzenia wymagalnych opłat należnych Dostawcy zgodnie z warunkami umownymi, w tym z tytułu świadczonych Usług i wynikających z Rachunku/ów wystawionych zgodnie z Umową lub będącymi jej integralną częścią załącznikami, za pomocą środków określonych w obowiązujących przepisach prawnych i warunkach Umowy oraz Regulaminu;

Zakończenie Sieci – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci

telekomunikacyjnej lub Sprzętu Dostawcy i korzystanie z Usług;

Zamawiający- osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnosząca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Dostawcy zawarcia Umowy.

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE. ZAKRES USŁUG.

§ 2.

1. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na mocy której Dostawca, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana - oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta Usługę tj. usługę telekomunikacyjną polegającą na zapewnieniu dostępu do Internetu. Zakres oferowanych przez Dostawcę taryf w jakich świadczone

są Usługi określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrana przez Abonenta taryfa określona jest w treści Umowy.

2. Dostawca może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.

3. Postanowienia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

4. Cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązujący u Dostawcy oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są na stronie internetowej Dostawcy, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Abonenta. Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez

Dostawcę na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej.

5. W ramach usługi Dostawca zapewnia: a) stały dostęp do sieci Internet o prędkości transmisji danych ustalonej w Umowie, b) nielimitowany transfer danych z i do zasobów sieci Internet.

6. Węzły telekomunikacyjne sieci Dostawcy są czynne i monitorowane przez 24 godziny na dobę, zastrzega się jednak możliwość krótkich przerw pracy systemu związanych z obsługą techniczną Sieci.

III. JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUGI

§ 3.

1. Dostawca świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle minimalnych transferów od i do Urządzenia. Dostawca zapewnia minimalne transfery na poziomie 80% proporcjonalnie dla każdej z taryf dostępnych w Cenniku.

2. Instalacja zostanie wykonana nie później niż w ciągu 14 dni od złożenia zamówienia na przyłączenie do sieci Dostawcy, w terminie dogodnym dla Abonenta i Dostawcy, przy czym Dostawca dołoży starań aby została ona wykonana jak najszybciej. Aktywacja Usługi dla wybranej przez Abonenta taryfy nastąpi nie później niż w ciągu 7 dni od wykonania Instalacji, przy czym Dostawca dołoży starań aby została ona wykonana jak najszybciej.

3. Operator zobowiązuje się do monitorowania wybranych wskaźników jakości i publikowania ich za okresy kwartalne na stronie internetowej Operatora (Czas usunięcia usterki, Czas oczekiwania na przyłączenie do publicznej sieci telekomunikacyjnej).

4. Operator wprowadził następujące procedury pomiaru i organizacji ruchu w sieci mające na celu zapobieżenie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza: a) pomiar ruchu na interfejsach Operatora związanych ze świadczonymi usługami, b) monitorowanie wykorzystania procentowego przepustowości interfejsów, c) przy osiągnięciu 80% przepływności interfejsu dokonywana jest analiza wykorzystania. Wykorzystanie interfejsu na poziomie 95-100 % powoduje pojawienie się następujących usterek: - utraty komunikatów, - zniekształcenia komunikatów, - wydłużenia czasu przesyłania komunikatów, - spowolnienia transmisji bądź zakłócenia w jakości transmisji. Wykorzystanie interfejsu na poziomie 80-95 % może sporadycznie doprowadzić do: - spowolnienia transmisji. Wykorzystanie interfejsu na poziomie do 80% nie wpływa na jakość usługi.

5. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Operator zastrzega sobie prawo do: - ograniczenia transmisji w celu wyeliminowania naruszeń bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług; - ograniczenia dostępu do usługi w której działania Abonenta lub Urządzeń powoduje naruszenie bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług; - zablokowanie Urządzenia/interfejsu przy

pomocy którego powstają naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług; - odłączenia Lokalu od sygnału.

IV. ZAWARCIE UMOWY. WERYFIKACJA WIARYGODNOŚCI PŁATNICZEJ.

§ 4.

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej na czas określony lub nieokreślony.

2. Umowa może zostać zawarta: a) w lokalu Biura Obsługi Dostawcy, b) poza lokalem, z upoważnionym Przedstawicielem Dostawcy, c) na odległość tzn. poprzez podpisanie i wymianę egzemplarzy Umowy bez jednoczesnej obecności Abonenta lub osoby reprezentującej Abonenta i upoważnionego Przedstawiciela.

3. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Dostawcy, za pomocą środków porozumiewania się na odległość (w tym elektronicznie) lub na odległość, Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić w terminie 10 dni od jej zawarcia, składając Dostawcy pisemne oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to należy złożyć w siedzibie lub wysłać listownie na adres siedziby Dostawcy, przy czym nadanie listu w powyższym 10 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt.

4. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Zamawiającego taryfy i lokalizacji.
5. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje.
6. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Dostawcy o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Biura

§ 5.

1. Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane: a) nazwisko i imiona, b) imiona rodziców, c) miejsce i data urodzenia, d) adres miejsca zameldowania na pobyt stały, e) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, f) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu, g) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawy z Umowy.
2. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej Dostawca może żądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.
3. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy od: a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy wynikających z Umowy, b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych, przy czym Dostawca obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.
4. Dostawcy przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe – w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy – jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa powyżej.
5. Zabezpieczenie wiarygodności wynikających z Umowy nastąpi poprzez wpłacenie kaucji w wysokości nieprzekraczającej standardowej opłaty instalacyjnej oraz trzykrotności miesięcznych opłat abonamentowych dla wybranej przez Abonenta taryfy.
6. Dostawca może ponadto zażądać wpłacenia kaucji gdy: a) Abonent nie dokonuje terminowych wpłat należności wynikających z Umowy, b) Abonent nie wywiązuje się terminowo z obowiązków finansowych wynikających z innej umowy zawartej z Dostawcą, c) udostępniono Abonentowi Sprzęt, a kaucja ma zabezpieczyć roszczenia Dostawcy mogące powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu, d) Abonent posiada Tytuł prawny do Lokalu inny niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, w celu zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z odwołaniem zgody na zainstalowanie Zakończenia Sieci i Sprzętu w Lokalu przez osobę, której przysługuje prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do Lokalu, uniemożliwiające świadczenie w Lokalu Usług.

3

7. Abonent jest zobowiązany wpłacić kaucję na wskazany numer rachunku bankowego Dostawcy w terminie 14 dni od zawarcia Umowy lub zażądania w późniejszym czasie przez Dostawcę wpłaty kaucji w przypadkach określonych w ust. 6 lit. a) i b). Nie dokonanie wpłaty kaucji w terminie uprawnia Dostawcę do zawieszenia świadczenia Usług lub rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, określonym w § 18 Regulaminu.
8. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności i jest zdeponowana na rachunku bankowym Dostawcy.
9. Po bezskutecznym upływie terminu – wskazanego w wezwaniu do zapłaty – wymagalnych należności wobec Dostawcy wynikających z Umowy lub jej załączników, Dostawca ma prawo zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji, o czym Dostawca usług informuje Abonenta w wezwaniu do zapłaty. O zaspokojeniu swej należności z pobranej od Abonenta kaucji Dostawca zawiadomi Abonenta pisemnie.
10. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy i braku wymagalnych zobowiązań Abonenta wynikających z Umowy lub jej załączników, kaucja zostanie zwrócona w ciągu 7 dni wedle dyspozycji Abonenta na wskazany przez niego rachunek bankowy lub zostanie przelana przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta, bądź zostanie zaliczona na poczet niewymagalnych jeszcze zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy.

V. INSTALACJA I ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU I URZĄDZEŃ.

§ 6.

1. Zawierając Umowę o świadczenie Usług wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki Tytuł przysługuje. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony, a podczas Instalacji w Lokalu winien

przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

2. Dostawca zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na Protokole wykonania Instalacji i udostępnienia Sprzętu, przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy po wykonaniu Instalacji.

3. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.

4. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z Instrukcją Postępowania ze Sprzętem. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy, zawieranej wraz z Umową. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym

w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy, pod rygorem nieważności.

5. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania.

6. Abonent powinien umożliwić Dostawcy dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.

§ 7.

1. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.

2. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Dostawca zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.

3. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia Abonenta. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Dostawca nie ponosi odpowiedzialności.

VI. OPŁATY.

§ 8.

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę oraz sposób ich naliczania określa Cennik, co nie wyklucza ich zamieszczenia także w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.

2. Abonenci w pierwszym otrzymanym Rachunku obciążeni zostaną opłatą instalacyjną, w wysokości określonej w Cenniku bądź Umowie lub Regulaminie promocji.

3. W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny okres rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym okresie rozliczeniowym.

§ 9.

1. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na Rachunku.

2. Opłata abonamentowa obejmuje: a) stały dostęp do Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy przez okres obowiązywania Umowy, b) możliwość nieprzerwanego, przez okres obowiązywania Umowy, korzystania z Usługi, wedle parametrów przypisanych do danej taryfy, wybranej w Umowie przez Abonenta, c) usługę serwisową, w tym usuwanie Usterek i Awarii, z wyłączeniem nieuzasadnionych wezwań Abonenta oraz usług przekraczających ramy bezpłatnego serwisu, określonych poniżej w dziale USŁUGA SERWISOWA,

3. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z góry do 15 dnia każdego miesiąca za dany miesiąc, w którym Usługa jest wykonywana.

4. Rachunki udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura).

5. Opłaty inne niż abonamentowa (np. opłata instalacyjna) pobierane będą na podstawie faktury lub faktury elektronicznej w terminie 14 dni od jej dostarczenia Abonentowi.

6. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca może pobierać od Abonenta odsetki ustawowe.

VII. WINDYKACJA NALEŻNOŚCI.

§ 10.

1. Wobec Abonentów zalegających z opłatami w stosunku do terminu płatności określonego w Rachunku, prowadzone są czynności windykacyjne.

2. W razie opóźnienia z zapłatą którejkolwiek płatności, Abonent zapłaci Dostawcy odsetki w wysokości określonej w § 9 ust. 6 Regulaminu, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności wskazany na Rachunku. W przypadku gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.

3. Jeżeli Abonent posiada względem Dostawcy kilka długów, uiszczając opłatę, Abonent może wskazać przy dokonywaniu

płatności, który z długów chce zaspokoić. Dostawca zalicza dokonaną opłatę na poczet wskazanej przez Abonenta należności, chyba że Abonent posiada wcześniej wymagalne długi. Wówczas Dostawca może zaliczyć taką wpłatę na poczet najdawniej wymaganego zadłużenia. W każdym przypadku dokonana opłata może zostać w pierwszej kolejności zaliczona na poczet zaległych należności

ubocznych, w szczególności na poczet odsetek za opóźnienie w zapłacie.

4. W celu polubownego uzyskania spłat należności przez Abonenta, Dostawca rozpocznie procedurę Windykacji pozasądowej z Abonentem, obejmującej w szczególności kontakt bezpośredni, listowny, telefoniczny lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

5. W ramach Windykacji pozasądowej, Dostawca wysyła do Abonenta wezwanie do dobrowolnego uregulowania należności z określeniem 7 dniowego terminu płatności. Wezwanie wysyłane jest listem poleconym za potwierdzeniem odbioru. Wezwanie zawiera informację, że niedotrzymanie terminu płatności spowodować może zawieszenie świadczenia Usługi lub rozwiązanie Umowy z winy

Abonenta, co przy rozwiązaniu Umowy jest związane z możliwością żądania przez Dostawcę zaległych płatności oraz zwrotu równowartości udzielonej ulgi, proporcjonalnie pomniejszonej za czas od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania z winy Abonenta, jeżeli w ramach Umowy przyznana została Abonentowi ulga.

6. Jeśli przed zawarciem Umowy lub w trakcie jej obowiązywania Abonent wpłacił kaucję na zabezpieczenie należności Dostawcy, w wezwaniu do zapłaty Dostawca informuje dodatkowo Abonenta, że w razie nieuczynienia zadość jego wezwaniu może on zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji.

7. W przypadku braku zadośćuczynienia przez Abonenta kierowanemu do niego wezwaniu do uiszczenia zaległości w wyznaczonym terminie, Dostawca wedle uznania, albo korzysta z uprawnień określonych w ust. 6, w tym przechodząc do Windykacji sądowej, bądź wysyła ostateczne wezwanie do zapłaty (tzw. ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty) i określa nieprzekraczalny 7 dniowy termin do zapłaty zaległości wraz z należnymi odsetkami za opóźnienie, pod rygorem że skieruje następnie sprawę do Windykacji sądowej.

8. Rozwiązując Umowę w trybie natychmiastowym z winy Abonenta z powodu braku płatności, Dostawca wystawi Abonentowi notę obciążeniową, w której wyliczy kwotę należnej Dostawcy ulgi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania jeżeli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych oraz prześle ją Abonentowi listem poleconym wraz z wezwaniem do zapłaty wszystkich niezapłaconych należności, w tym ulg określonych w nocie obciążeniowej, a wynikających z Umowy, Cennika lub Regulaminu promocji.

9. Na poczet należności przypadających Dostawcy zaliczone zostaną także rzeczywiste koszty poniesionych pisemnych wezwań do zapłaty, chyba że zaległość Abonenta powstała wskutek okoliczności jego niedotyczących, a należność zostanie zapłacona przez Abonenta w pierwszym możliwym terminie, mieszczącym się w terminie określonym w skierowanym do Abonenta wezwaniu do zapłaty. Ewentualne okoliczności uzasadniające niedokonanie płatności w terminie, zwalniające jednocześnie Abonenta z konieczności zwrotu opłaty za wezwanie do zapłaty powinny zostać zgłoszone przez Abonenta w reklamacji, w trybie określonym w dziale REKLAMACJE.

10. Na pisemny wniosek Abonenta, Dostawca w szczególnych przypadkach może wyrazić zgodę na spłatę należności w ratach. Wobec dłużników, którzy uzyskali zgodę na ratalną spłatę zadłużenia i zawarli w tym przedmiocie z Dostawcą stosowne porozumienie, wstrzymuje się procedurę Windykacji. W przypadku odstąpienia dłużnika od wnoszenia opłat zgodnie z zawartym porozumieniem, Dostawca podejmie dalsze czynności windykacyjne celem odzyskania należności.

11. W przypadku braku możliwości polubownego odzyskania wierzytelności, Dostawca podejmie czynności mające na celu wszczęcie postępowania sądowego, którego celem będzie uzyskanie nakazu zapłaty lub wyroku, które po uprawomocnieniu się i nadaniu im klauzuli wykonalności (tytuły wykonawcze), stanowiąc będą podstawę wszczęcia postępowania egzekucyjnego przeciwko Abonentowi-dłużnikowi.

12. Przyznane Dostawcy przez sąd koszty procesu, w tym koszty opłat sądowych za wszystkie instancje, ewentualne koszty reprezentacji przez adwokata lub radcę prawnego, oraz ewentualne inne koszty procesu (np. koszty biegłego jeśli został powołany, opłaty skarbowej, opłaty za odpis z KRS), poniesie Abonent- dłużnik jeśli taki obowiązek zostanie na niego nałożony w wyroku lub w nakazie zapłaty. Jeśli po wydaniu i uprawomocnieniu się wyroku/nakazu zapłaty nie nastąpi dobrowolne uregulowanie należności przez

Abonenta sprawa zostanie skierowana do postępowania egzekucyjnego, co może spowodować nałożenie na Abonenta przez organy egzekucyjne obowiązku zwrotu dodatkowych kosztów, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

VIII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA, ZASADY I TERMINY JEGO WYPŁATY.

§ 11.

1. Dostawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.

2. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za: a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu; b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu

(bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu; c) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane

wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę lub osoby, za które Dostawca odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę; d) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu; e) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci.

3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi wywołanej Awarią lub Usterką, Abonentowi przysługuje względem Dostawcy prawo do żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi. W przypadku szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

4. Niezależnie od kary umownej, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości.

5. Kara umowna i/lub odszkodowanie uzupełniające, jak również upust w opłacie abonamentowej są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Dostawcy.

6. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty kary umownej bądź odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w dziale REKLAMACJE.POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE.

IX. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA.

§12.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy jak i osób trzecich.

2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Dostawcy. Za naruszenie tego obowiązku, niezależnie od prawa Dostawcy do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, Abonent będzie ponosił względem Dostawcy odpowiedzialność odszkodowawczą wedle zasad określonych w kodeksie cywilnym.

3. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za: a) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,

b) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa, c) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania, d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody, e) rozpowszechnianie wirusów komputerowych, f) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy

5

(tzw. zaśmiecanie konta- ang. spamming), g) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.

4. Dostawca zaleca Abonentowi: a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp., b) zainstalowanie zabezpieczeń

przeciwpięciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt, c) stosowanie do kont pocztowych oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.

5. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej oraz zawieszenie świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.

6. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem, oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

X. USŁUGA SERWISOWA.

§ 13.

1. Dostawca zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca zapewnia: a) cykliczne przeglądy stanu technicznego jego Sieci telekomunikacyjnej, b) bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci, c) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu, d) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę, trwających promocjach i ofertach specjalnych, e) rozpatrywanie reklamacji, f) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach,

2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług: a) na stronie internetowej Dostawcy, b) pod numerem telefonu BO Dostawcy wskazanym na stronie internetowej Dostawcy, c) e-mailem na adres podany w Umowie, d) osobiście w Biurze Obsługi.

3. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy oraz dostarczonym przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie

odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

4. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 3 dni robocze od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba, że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.

5. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje: a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent, b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby, za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem i Instrukcją Postępowania ze Sprzętem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy.

XI. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

§ 14.

1. Reklamacje mogą dotyczyć: a) niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne, b) niedotrzymania z winy Operatora określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług, c) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej, d) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

2. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej Abonentów Operatora: a) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty Abonenta w każdej jednostce obsługującej Abonentów Operatora albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529), b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w jednostce, o której mowa w § 14 ust. 2 lit. a, c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, tj. przy wykorzystaniu poczty e-mail wysłanej na adres Biura Obsługi lub za pośrednictwem strony internetowej Operatora lub faksem.

3. Reklamacja lub protokół przyjęcia reklamacji powinien zawierać: a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta, b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu, c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany przez Operatora w Umowie lub adres miejsca Przyłącza, e) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy – w przypadku reklamacji, o której mowa w § 14 ust. 1 lit. a, f) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji, o której mowa w § 14 ust. 1 lit. b, g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty, h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w § 14 ust. 3 lit. g, i) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów Operatora, nie spełnia warunków określonych w § 14 ust. 3, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

5. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w § 14 ust. 4 nie spełnia warunków określonych w § 14 ust. 3, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, 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.

6. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 14 ust. 3 lit g, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

7. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów Operatora, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

8. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.

9. Zapisów § 14 ust. 8 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

10. 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 upływie powyższego terminu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca

reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

11. Operator jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od jej złożenia. Jeśli w tym terminie reklamacja nie została rozpatrzona uważa się ją za uwzględnioną. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

12. Odpowiedź na reklamację zawiera: a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację, b) informację o dniu złożenia reklamacji, c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, d) 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 reklamującego, o którym mowa w § 14 ust. 3 lit. h, e) 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 których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne, f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika

reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna: a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne, b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

14. Sposoby potwierdzenia przyjęcia i udzielenia odpowiedzi na reklamację: a) Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, b) za zgodą reklamującego, 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 reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Zgoda ta nie może być domniemana lub dorozumiana z oświadczenia woli o innej treści, może być wyrażona drogą elektroniczną, pod warunkiem jej utrwalenia i potwierdzenia przez Abonenta. Zgoda ta może być wycofana w każdym czasie w sposób prosty i wolny od opłat., c) Zapisu § 14 ust. 14 lit. a nie stosuje się w przypadku 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 reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący

nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji, d) posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w § 14 ust. 14 lit. b i c, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 14 ust. 3 oraz § 14 ust. 12 i 13 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

15. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w § 14 ust. 2, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

16. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w § 14 ust. 15, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu

na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

17. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

18. Abonent ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub gdy reklamującym jest konsument, dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa UKE, a także przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie UKE, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, tj. w przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji lub w

przypadku niezapłacenia przez Operatora dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uznana.

19. Złożenie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia go z obowiązku regulowania Opłat.

20. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego oraz warunki jakim powinna odpowiadać reklamacja określa

Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2014 r., poz. 284).”

XII. ROZWIĄZANIE UMOWY, ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG, ZMIANA ABONENTA.

§ 17.

1. Każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia skutecznego na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu, przy

czym Dostawcy przysługuje prawo do rozwiązania Umowy tylko z ważnych przyczyn, przede wszystkim określonych poniżej w § 18.

2. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki Umowa - związana z przyznaniem ulgi Abonentowi – została zawarta, Dostawcy przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

3. Oświadczenie którejkolwiek ze stron o wypowiedzeniu lub o rozwiązaniu Umowy powinno być złożone na piśmie pod rygorem nieważności. Abonent składa oświadczenie na adres siedziby Dostawcy bądź na adres .

§ 18.

1. Z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu bądź Umowy, Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo rozwiązać Umowę z skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent, pomimo wezwania do zaniechania naruszania Umowy: a) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej

opłatą okresową, przewidzianą Umową, Regulaminem, Regulaminem Promocji, Cennikiem o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia, b) używa Sprzętu lub korzysta z Usług niezgodnie z Umową lub jej załącznikami, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim lub dokonuje samowolnej przeróbki Sprzętu lub Zakończenia Sieci; c) korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zwłaszcza ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych;

d) udostępnił Usługi poza Lokal; e) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy; f) uniemożliwia Przedstawicielom Dostawcy wymianę lub naprawę Sprzętu bądź Zakończenia Sieci jak również usunięcia Usterki albo Awarii; g) utraci Tytuł prawny do Lokalu lub cofnięta bądź odwołana zostanie zgoda na świadczenie Usług w Lokalu osoby, która taki Tytuł posiada; h) w inny, rażący sposób narusza postanowienia Umowy lub/i jej załączników bądź

przepisów prawa;

2. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, a w przypadku zaległości w opłatach nie wcześniej, niż po ich uregulowaniu przez Abonenta.

3. W przypadku zawieszenia Usług od Abonenta nie jest pobierana opłata abonamentowa.

§ 19.

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrotu dokonuje w BO, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy lub umożliwia Dostawcy demontaż. Dostawca dokonuje demontażu na własny koszt.

2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego Dostawca odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty za Sprzęt.

§ 20.

1. Na pisemny wniosek Abonenta złożony do 20 dnia miesiąca Dostawca może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usługi (dotyczy umowy na czas nieokreślony), począwszy od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po złożeniu wniosku. Powyższe zawieszenie następuje na czas określony, wskazany przez Abonenta wyrażony w miesiącach, nie dłuższy jednak niż 3 miesiące w roku. Po upływie określonego czasu usługa zostaje ponownie włączona. Przez okres zawieszenia Usługi Abonent będzie zwolniony z obowiązku uiszczania miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę. Za czasowe zawieszenie Usługi Abonent zobowiązany jest do uiszczenia jednorazowej opłaty w wysokości określonej w Cenniku. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi nie jest pobierana opłata. Z czasowego zawieszenia usługi może skorzystać Abonent nie posiadający zaległości z tytułu opłat abonamentowych.

XIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

§ 21.

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.

2. Za pisemną zgodą Dostawcy, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.

3. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.01.2016 r.