



Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych

Regulamin obowiązuje dla Umów podpisanych z Abonentami po 01.03.2018 r.

ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Zakres Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych (zwany dalej „Regulaminem”) określa ogólne warunki świadczenia przez Spółkę Inwestycyjno-Mieszkaniową Sp. z o.o. (zwany dalej „Operatorem”) usług na rzecz osób fizycznych, osób prawnych lub jednostek

§ 2. Definicje

1. Określenia użyte w Regulaminie w liczbie pojedynczej lub mnogiej oznaczają:

Abonent - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z przepisami prawa, z którą Operator zawarł w formie pisemnej Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Abonent Biznesowy - Abonent niebędący Konsumentem w rozumieniu art. 2 pkt. 18 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U.2014.171.1800 ze zm.).

Adres IP – numer identyfikacyjny, który jest nadawany komputerom lub urządzeniom w sieci Internet.

Awaria - przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych Siłą Wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej leżącej po stronie Operatora, planowanymi pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.

Billing - szczegółowy wykaz usług zrealizowanych na podstawie Umowy w danym Okresie Rozliczeniowym, dostarczany Abonentowi wraz z fakturą, sporządzony w formie pisemnej lub na żądanie Abonenta w formie elektronicznej.

Biuro Numerów - jednostka Operatora udzielająca informacji o numerach telefonicznych.

Biuro Obsługi Klienta ("BOK") - jednostka organizacyjna Operatora zajmująca się bezpośrednimi kontaktami z Abonentami i ich obsługą.

Cennik - wykaz Usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania.

Dzień Roboczy - dzień tygodnia oprócz sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.

Hurtowy Poddostawca Usług Telekomunikacyjnych – operator w rozumieniu przepisów Ustawy (na dzień wprowadzenia zmian do niniejszego Regulaminu – Art. 2 pkt 27 b) Ustawy).

Internet – sieć komputerowa o zasięgu globalnym, składająca się ze wzajemnie połączonych ze sobą sieci działających w oparciu o zbiór protokołów TCP/IP.

IP (Internet Protocol) – protokół komunikacyjny używany do transmisji danych w sieciach rozległych, np. sieci Internet.

Komórka organizacyjna - Komórka organizacyjna Operatora bezpośrednio obsługująca Abonentów.

LAN (Local Area Network) – lokalna sieć komputerowa wykonana w technologii Ethernet, Fast Ethernet lub Gigabit Ethernet, łącząca komputery użytkowników działających na stosunkowo niewielkim obszarze.

Lista Referencyjna – lista urządzeń zaakceptowanych przez Operatora do świadczenia Usługi.

organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej, utworzonych zgodnie z przepisami prawa.

2. Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora.

3. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług,

Konsument - osoba, która zawiera Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą lub zawodową, w rozumieniu art. 221 Kodeksu Cywilnego.

Lokal - określone w Umowie miejsce świadczenia Usługi.

Łączy - łączy, na którym zgodnie z zasadami współpracy obowiązującymi pomiędzy Operatorem i Hurtowym Poddostawcą Usług Telekomunikacyjnych w zakresie świadczenia usługi hurtowego dostępu do sieci telekomunikacyjnej OPL, Operator może świadczyć daną Usługę. Łączy służy do podłączenia urządzeń Abonenta do publicznej sieci telefonicznej. Charakterystyka Łączy będzie każdorazowo określana w Umowie.

Operator - Spółka Inwestycyjno-Mieszkaniowa Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Drobinie, ul. Spółdzielcza 10A, 09-210 Drobin, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000661292, NIP: 7743230497, Regon: 365460954 lub jej następcą prawną.

Opłata abonamentowa – opłata wnoszona przez Abonenta, w wysokości wskazanej w Cenniku, z tytułu zapewnienia przez Operatora dostępu do Usługi.

Okres Rozliczeniowy - wskazany w Umowie okres za jaki będą rozliczane opłaty za Usługi.

Połączenia Telekomunikacyjne - Usługa Telekomunikacyjna obejmująca Usługi Telefoniczne, usługi transmisji faksów oraz Usługi Zwykłej Transmisji Danych poprzez komutowane połączenia pomiędzy stacjami telefonicznymi, określana w ustawie jako publicznie dostępna usługa telefoniczna.

Przeniesienie Urządzenia Abonenckiego - zmiana miejsca instalacji Urządzenia Abonenckiego dokonana na wniosek Abonenta.

Przedstawiciel Operatora - osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany lub rozwiązywania Umowy, bądź też wykonywania jej postanowień, w szczególności w zakresie budowy, napraw oraz konserwacji PUU oraz wydania Abonentowi Urządzenia Abonenckiego oraz jego instalacji, konserwacji lub napraw.

Punkt Udostępniania Usługi - punkt techniczny, stanowiący zakończenie sieci, w którym następuje połączenie Sieci Operatora z infrastrukturą Abonenta. Punkt ten jest granicą odpowiedzialności Operatora za świadczone Usługi; Usługę uważa się za dostarczoną w chwili, gdy jest ona dostępna w Punkcie Udostępniania Usługi.

Rachunek - faktura, rachunek lub inny dokument określający cenę wykonanych dla Abonenta usług, będący

w szczególności związane z akcjami promocyjnymi lub ofertami specjalnymi („Warunki promocji/oferty specjalnej”).

4. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

podstawą dokonywanych przez Abonenta płatności za usługi świadczone przez Operatora.

Sieć Operatora - wszystkie urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną niezbędną do świadczenia Usługi.

Siła Wyższa - zdarzenie zewnętrzne niezależne od danej Strony, któremu Strona nie mogła zapobiec przy dołożeniu należytej staranności.

Sprzęt - sprzęt dostarczany w razie konieczności Abonentowi przez Operatora, niezbędny do budowy PPU oraz korzystania przez Abonenta z Usługi i zarządzania przez Operatora na warunkach określonych w Umowie i wobec którego w trakcie obowiązywania Umowy, jak również po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu, Abonent nie nabywa żadnych praw rzeczowych.

OPL - Orange Polska S.A.

Umowa - umowa abonementowa o świadczenie Usługi.

Usługa Telefoniczna - usługa telekomunikacyjna dostępna dla Użytkownika, polegająca na realizacji połączeń telekomunikacyjnych przez Sieć Operatora.

Usługi – usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta na podstawie Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych.

Usługa dodana – usługa opcjonalna, dostępna w związku ze świadczeniem Usługi zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

Ustawa - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, ze zm.) lub inna regulacja mająca charakter powszechnie obowiązującego prawa, która zastąpiła ustawę z dnia 16 lipca 2004 r.

Ustawa o Prawach Konsumenta - Ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. z dn. 24.06.2014 poz. 827 z ewentualnymi zmianami).

Urządzenia Abonenckie – urządzenia udostępnione Abonentowi przez Operatora na warunkach określonych w Umowie oraz Cenniku, lub urządzenia dostarczane przez Operatora Abonentowi, które Abonent na warunkach określonych w Umowie Sprzedaży Urządzenia nabywa na własność, lub urządzenia nabyte indywidualnie przez Abonenta, pochodzące z Listy Referencyjnej, niezbędne do korzystania przez Abonenta z Usługi i zarządzane przez Abonenta w okresie i na warunkach określonych w Umowie, za których prawidłowe funkcjonowanie odpowiada Abonent.

Zakończenie Sieci - punkt Sieci Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usług świadczonych przez Operatora.

2. Pojęcia niezdefiniowane w § 2, a zdefiniowane w Ustawie, użyte zostały w Regulaminie zgodnie ze znaczeniami nadanymi im przez Ustawę.

§ 3. Zakres świadczonych Usług

1. Operator oferuje:

a) usługi głosowe, w szczególności telefonii stacjonarnej oraz telefonii internetowej,

b) usługi stałego dostępu do sieci Internet,

c) usługi transmisji danych, w tym komutowanego dostępu do sieci Internet,

d) usługi w sieci inteligentnej, w tym usługi o podwyższonej opłacie,

e) usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami

f) inne usługi, o ile zgodnie z postanowieniami Umowy stosuje się do nich Regulamin.

2. Operator oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim zakresem działania.

3. Zakres Usług oferowanych przez Operatora na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych.

4. Operator udostępnia Usługi na zasadach wskazanych w Umowie, Regulaminie lub Cenniku. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy i Regulaminu za wiążące uważa się postanowienia Umowy.

5. W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia:

a) stały dostęp do Sieci Operatora,

b) możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej,

c) obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.

6. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:

a) telefoniczną obsługę Abonenta,

b) usuwanie usterek i awarii,

c) możliwość uzyskania informacji dotyczącej aktualnego Cennika oraz świadczonych Usług,

d) możliwość uzyskania informacji o ofertach promocyjnych.

7. W ramach usługi stałego dostępu do sieci Internet Operator zapewnia:

a) stały dostęp do sieci Internet w technologii zależnej od warunków technicznych dostępnych w lokalizacji Abonenta, z maksymalną prędkością transmisji do/od Abonenta w zależności od wybranej przez Abonenta opcji Usługi, w klasie UBR (Unspecified Bit Rate), tzn. w klasie, która umożliwiła dostarczenie usługi o nie zdefiniowanej prędkości bitowej, bez gwarancji szybkości transmisji. Operator określa maksymalną prędkość łącza w kierunku do Abonenta i od Abonenta a ostatecznie uzyskiwany parametr prędkości zależy jest od warunków technicznych dostępnych dla danego PPU.

b) korzystanie z usług dodanych na zasadach określonych w Cenniku,

c) adresację IP określoną dla danej opcji Usługi w Cenniku.

8. Adresy IP są przydzielane Abonentowi na czas trwania Umowy, na warunkach określonych przez organizację RIPE lub w przypadku wybrania opcji usługi bez stałego adresu IP w sposób dynamiczny.

9. Katalog Usług oferowanych przez Operatora określa aktualna Oferta Usług dostępna na stronie internetowej Operatora.

§ 4. Ogólne warunki świadczenia Usług

1. Operator świadczy Usługi w jeden z następujących sposobów:

- poprzez własną infrastrukturę telekomunikacyjną,
- poprzez infrastrukturę telekomunikacyjną będącą w dyspozycji Operatora,
- na zasadzie dostępu pośredniego, z wykorzystaniem urządzeń dostępowych, instalowanych przez Operatora w siedzibie Abonenta,
- w oparciu o usługę hurtowego dostępu do sieci OPL,
- poprzez niezależne łącza cyfrowe należące do Operatora lub pozostające w dyspozycji Operatora.

2. Jeżeli zgodnie z Umową usługa jest świadczona w oparciu o Łącze w sieci OPL wówczas, instalacja Usługi może zostać dokonana na wskazanym przez Abonenta Łączu w sieci OPL określonym w Umowie o ile istnieją ku temu warunki techniczne.

4. Abonent zobowiązuje się umożliwić Operatorowi sprawdzenie stanu technicznego Łącza, Sprzętu oraz innych urządzeń wykorzystywanych do świadczenia Usług z Usługi, zainstalowanych w Lokalu lub nieruchomości Abonenta, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia

§ 5. Zawarcie Umowy

1. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że Strony postanowią inaczej w Umowie bądź Cenniku. W przypadku, gdy Abonent przyjmie i podpisze cennik preferencyjny ze wskazanym tam okresem obowiązywania Umowy, Cennik taki stanowi jednocześnie aneks do Umowy Abonentki i zmienia okres jej obowiązywania na czas określony wskazany w Cenniku.

2. Umowa zawarta na czas określony wskazany w Umowie, po upływie okresu, na jaki została zawarta, ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Operator lub Abonent złoży drugiej Stronie pisemną rezygnację z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Wówczas Umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu, na jaki została zawarta.

3. W imieniu Operatora Umowę zawiera upoważniony przedstawiciel Operatora. Umowa może być zawarta po dostarczeniu przez zamawiającego wymaganych dokumentów w formie oraz treści zgodnej z wykazem dokumentów koniecznych do zawarcia Umowy obowiązującym w Operator w chwili jej zawierania, w szczególności odpowiednio:

- aktualnego odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego albo Ewidencji Działalności Gospodarczej,
- zaświadczenia o nadaniu numeru REGON,
- zaświadczenia o nadaniu numeru identyfikacji podatkowej NIP,
- w przypadku osób fizycznych niebędących przedsiębiorcami Operator podczas zawierania Umowy ma prawo żądać od takich osób dokumentu potwierdzającego tożsamość.

4. Warunkiem instalacji Usług przez Operatora w Lokalu wskazanym w Umowie, jest posiadanie przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu. W przypadku posiadania przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, instalacja Usługi wymaga dostarczenia przez Abonenta Operatorowi pisemnej zgody wystawionej przez odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej, na świadczenie Usług w Lokalu.

5. Umowa może być zawarta w związku z rezygnacją przez Abonenta z korzystania z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez innego Operatora Telekomunikacyjnego lub Przedsiębiorcę Telekomunikacyjnego z jednoczesnym rozpoczęciem korzystania z Usługi Telefonicznej udostępnianej przez Operatora z przeniesieniem lub bez przeniesienia posiadanego przez Abonenta numeru telefonicznego.

§ 6. Ograniczenia i zabezpieczenia

1. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:

- dostarczenia przez Abonenta dokumentów przewidzianych Regulaminem, a także dostarczenie Operator innych dokumentów jakie zgodnie z obowiązującymi przepisami są konieczne do przeniesienia numeru Abonenta
- pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operator zgodnie z przepisami prawa.

2. Operator może odmówić zawarcia Umowy z Abonentem:

- co do którego istnieje zastrzeżenie co do wiarygodności płatniczej, wynikające z danych będących w posiadaniu Operator lub udostępnionych Operator przez biuro informacji gospodarczej, na zasadach określonych

usługi hurtowego dostępu do sieci OPL, należytego świadczenia Usługi lub rozpatrzenia reklamacji. Czynnności sprawdzania mogą być wykonywane przez Operatora lub osoby wskazane przez Operatora, OPL lub ich podwykonawców.

5. Abonent upoważnia Operatora do wypełnienia formularza i zamówień w zakresie danych operatora, będącego Hurtowym Poddostawcą Usług Telekomunikacyjnych i do zmiany Hurtowego Poddostawcy Usług Telekomunikacyjnych w każdym czasie obowiązywania Umowy poprzez złożenie zlecenia preselekcji lub Zamówienia wskazującego innego Hurtowego Poddostawcę Usług Telekomunikacyjnych.

6. Operator zastrzega sobie prawo, bez pogorszenia jakości świadczonych Usług, do modyfikacji sposobu realizacji Usług stosownie do zakresu i warunków wynikających z posiadanych uprawnień, a także odpowiednio do posiadanych możliwości technicznych.

7. Operator ma prawo do zmiany, bez odrębnej zgody Abonenta, swojego Hurtowego Poddostawcy Usług Telekomunikacyjnych z zachowaniem co najmniej dotychczasowej jakości i ciągłości usług. Abonent

5. Umowa na Usługę Telefoniczną z przeniesieniem posiadanego przez Abonenta numeru telefonicznego może być zawarta tylko z Abonentem, który jest uprawniony do dysponowania numerem telefonicznym w stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej oraz udokumentuje ten fakt dostarczając Operatorowi umowę o świadczenie usług telefonicznych pomiędzy tym Abonentem i Operatorem lub Przedsiębiorcą Telekomunikacyjnym, dotyczącą danego numeru telefonicznego lub dwa ostatnie rachunki telefoniczne wystawione za dany numer telefoniczny, z potwierdzeniem ich zapłaty.

6. Abonent może wskazać adres elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, za pomocą którego Operator będzie kontaktować się w sprawach dotyczących realizacji Umowy, w szczególności płatności i rozliczeń za Usługi.

7. Zmiana Umowy wymaga formy pisemnej, chyba że Regulamin bądź Umowa stanowią inaczej.

8. W przypadku zawierania Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, Regulamin stosuje się z uwzględnieniem przepisów Ustawy o prawach konsumenta, zaś upoważniony przedstawiciel Operatora powinien okazać Abonentowi na jego żądanie: dowód tożsamości, pisemne zaświadczenie wydane przez Operatora potwierdzające uprawnienie tej osoby do zawierania Umów w imieniu i na rzecz Operatora i aktualny odpis z rejestru przedsiębiorców Operatora oraz poinformować przed zawarciem Umowy na piśmie każdego, kto jest Konsumentem o prawie odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia, wręczając mu wzór odstąpienia od Umowy oraz przekazać konsumentowi informacje wymagane Art. 12 Ustawy o prawach konsumenta.

9. Operator dopuszcza zmianę Umowy:

a. poprzez złożenie przez Abonenta dyspozycji zmiany warunków Umowy w stosunku do pracownika Operatora działającego w BOK – w drodze podpisania Aneksu do Umowy.

b. poza siedzibą Operatora poprzez Przedstawiciela Operatora, także po wcześniejszym zamówieniu Usługi w BOK za pomocą jednego z dostępnych kanałów kontaktu,

10. W przypadku zlecenia zawarcia lub zmiany Umowy w BOK, w sposób określony w ust. 9a i 9b podpisany Aneks, potwierdzenie zmiany warunków Umowy, Regulamin, Cennik i Sprzęt, niezbędne do świadczenia Usługi, zostaną niezwłocznie dostarczone Abonentowi przez Operatora.

11. Operator może wprowadzić możliwość zawierania lub zmiany Umów na odległość (tzn. gdy przedstawiciel Operatora i Abonent nie są jednocześnie obecni), na przykład za pośrednictwem telefonu, formularza pocztowego, reklamy prasowej z wydrukowanym

w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych,

b) który odmówi przedstawienia danych lub dokumentów, o których mowa w § 5 pkt. 3. lub udostępnił dane nieprawdziwe lub przedstawił dokumenty, które budzą wątpliwości, co do ich autentyczności lub kompletności,

c) jeżeli brak jest możliwości technicznych świadczenia Usługi lub wystąpiły okoliczności o charakterze Siły Wyższej uniemożliwiającej świadczenie Usługi lub nie nastąpiła pozytywna weryfikacja zamówień na abonament telefoniczny przez OPL lub innego Operatora

3. W przypadku powzięcia wątpliwości co do wiarygodności płatniczej Abonenta lub gdy jest to uzasadnione innymi względami, Operator może uzależnić zawarcie Umowy bądź dalsze świadczenie Usług od wpłacenia kaucji lub złożenia innej akceptowanej przez Operator formy

upoważnia niniejszym Operatorem do podpisania w jego imieniu niezbędnego zamówienia skierowanego do nowego Hurtowego Poddostawcy Usług Telekomunikacyjnych.

8. Operator udostępnia Usługi na wyłączny użytek Abonenta. Abonent nie może udostępniać ich osobom trzecim poza Lokalem Usług świadczonych na podstawie Umowy, bez uprzedniej zgody Operatora.

formularzem Umowy, poczty elektronicznej, itp. W przypadku zawierania lub zmiany Umowy na odległość Regulamin stosuje się z uwzględnieniem przepisów Ustawy o prawach konsumenta szczególne obowiązki oraz przysługujące szczególne uprawnienia Konsumentowi. Operator obowiązany jest do potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy w granicach określonych w Art. 12. Ustawy o prawach konsumenta na trwałym nośniku niezwłocznie po uzgodnieniu warunków zmiany jeżeli uzgodnienie zmiany nastąpiło w toku rozmowy telefonicznej względnie najpóźniej w dacie rozpoczęcia świadczenia usług jeżeli zmiana umowy nastąpiła w inny sposób. Zmiana umowy dokonana telefonicznie następuje wówczas gdy w odpowiedzi na potwierdzenie zmiany warunków Abonent potwierdzi dokonanie zmiany w terminie określonym w zawiadomieniu Operator. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany Umowy w formie określonej w pkt. 13. W razie braku poinformowania Abonenta o możliwości odstąpienia od zmiany Umowy może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy w terminie 12 miesięcy od dnia jej zawarcia, a jeżeli przed upływem terminu 12 miesięcy Operator poinformuje Abonenta o prawie odstąpienia, wówczas termin na odstąpienie upływa po 14 dniach od daty takiego powiadomienia. Abonent jest uprawniony do złożenia wyraźnego oświadczenia o żądaniu rozpoczęcia Usługi po dacie zawarcia umowy a przed upływem terminu do odstąpienia od zmiany warunków Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie przez Abonenta oświadczenia przed jego upływem.

13. Wskutek zawarcia Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta na zasadach określonych niniejszym Regulaminem i w Umowie, a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania określonych w Cenniku opłat za wykonane na jego rzecz przez Operatora usługi oraz do przestrzegania niniejszego Regulaminu i Umowy.

14. W przypadku odstąpienia od Umowy lub zmiany warunków Umowy Operator zwróci Abonentowi opłaty wykraczające poza zakres wynagrodzenia należnego Operator za usługi świadczone na żądanie Abonenta w okresie od dnia odstąpienia. Powyższe nie narusza uprawnień Operatora do rozliczenia udzielonych Abonentowi ulg zgodnie z postanowieniami Regulaminu i odpowiedniego Regulaminu promocji.

zabezpieczenia ewentualnych roszczeń Operator wobec Abonenta z tytułu wykonania Umowy.

4. Operator ma prawo potrącić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu wykonania Umowy z kwoty kaucji lub zaspokoić swoją wierzytelność z innego, przedstawionego Operator, zabezpieczenia.

5. W razie braku wymagalnych wierzytelności po rozwiązaniu bądź wygaśnięciu Umowy, Operator zobowiązuje się zwrócić Abonentowi nominalną kwotę kaucji lub inny przedmiot zabezpieczenia z chwilą dokonania końcowego rozliczenia finansowego Umowy.

§7. Zawieszenie, rozwiązanie i wygaśnięcie umowy abonenckiej

1. Oparator ma prawo zawiesić świadczenie Usługi Abonentowi w przypadku:

- przekroczenia przez Abonenta terminu płatności o 7 dni – po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty z wyznaczeniem mu dodatkowego co najmniej 7-dniowego terminu oraz pouczeniem o możliwości zawieszenia świadczenia Usługi w razie niedokonania płatności w określonym terminie,
 - podjęcia przez Abonenta działań, które mogą uszkodzić Sieć Operatora lub zakłócić właściwe funkcjonowanie Sieci Operatora lub sieci i urządzeń innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, z usług których korzysta Operator w wykonywaniu Umowy, w szczególności wskutek użytkowania urządzeń innych niż uwzględnione na Liście Referencyjnej lub podjęcia działań mogących stanowić zagrożenie dla integralności Sieci Operatora,
 - nieprzestrzegania Regulaminu, Umowy lub przepisów prawa w związku ze świadczoną Usługą,
 - dokonywania prób wejścia do systemów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,
 - prowadzenia przez Użytkownika działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet.
2. Oparator może zawiesić świadczenie Usługi także w przypadku, gdy utraci uprawnienia bądź możliwości techniczne udostępniania Usług oraz na żądanie uprawnionych organów administracji państwowej.
3. Z dniem zawieszenia Usługi nastąpi zaprzestanie jej świadczenia.
4. Zawieszenie Usługi nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat za świadczone Usługi, naliczonych przed datą zawieszenia Usługi.
5. W przypadku, gdy Umowa została zawarta na czas nieokreślony lub uległa przedłużeniu na czas nieokreślony Abonent może złożyć w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, wniosek o czasowe zawieszenie Usługi. Okres zawieszenia może trwać do 12 miesięcy. Abonent może złożyć wniosek o zawieszenie świadczenia Usługi nie

wcześniej, niż po upływie co najmniej jednego pełnego Okresu Rozliczeniowego jej świadczenia. W okresie zawieszenia Usługi na wniosek, Abonent będzie zobowiązany wnieść odpowiednią opłatę abonamentową określonych w Cenniku. Zawieszenie świadczenia Usługi będzie skuteczne od pierwszego dnia następnego Okresu Rozliczeniowego po Okresie Rozliczeniowym, w którym Abonent złożył wniosek w tym przedmiocie, pod warunkiem, że wniosek ten został złożony najpóźniej na 5 Dni Roboczych przed końcem danego Okresu Rozliczeniowego. W przypadku przekroczenia powyższego terminu Oparator może odmówić zawieszenia Usługi w żądanym okresie albo uznać wniosek za złożony w kolejnym Okresie Rozliczeniowym.

6. Oparator wznowi świadczenie zawieszonych Usług po ustaniu przyczyn zawieszenia, w szczególności po wypłynięciu od Abonenta wszystkich zaległych należności na konto Operatora.

7. Za ponowną aktywację Usług oraz zniesienie innych nałożonych na Abonenta ograniczeń, jeżeli były one skutkiem działania lub zaniechania Abonenta, Oparator może pobrać odrębną opłatę ustaloną w Cenniku.

8. Oparator ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, w przypadkach określonych w §7, pkt. e, po uprzednim bezskutecznym upływie dodatkowego terminu wyznaczonego przez Operatora w wezwaniu do zaprzestania naruszeń.

9. Oparator ma prawo o rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:

- z przyczyn określonych w §7, pkt. e. zawieszono świadczenie Usług, a okres zawieszenia trwa co najmniej 14 dni i Abonent nie usunął w okresie zawieszenia, naruszeń będących przyczyną zawieszenia, wskazanych w dodatkowym wezwaniu wysłanym przez Operatora,
 - Abonent wykorzystuje Usługi świadczone przez Operatora niezgodnie z prawem lub ich przeznaczeniem,
 - utrąty przez Abonenta tytułu prawnego do korzystania z Łącza lub Lokalu, do którego została doprowadzona Usługa,
10. Umowa wygasa wskutek:

a) zaprzestania prowadzenia działalności przez Operatora, w szczególności, gdy Operator utracił uprawnienia do świadczenia usług telekomunikacyjnych,

b) ustania bytu prawnego Abonenta będącego Przedsiębiorcą, chyba, że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmując prawa Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału, przekształcenia lub połączenia zgodnie z przepisami prawa,

12. Oparator może rozwiązać Umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, w przypadku braku możliwości świadczenia Usługi ze względu na zaistniałe warunki techniczne.

13. Z dniem wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, Abonent obowiązany jest zaprzestać korzystania z Usług lub Sprzętu oraz umożliwić Operatorowi dostęp do Lokalu, w celu usunięcia Sprzętu wymagającego specjalistycznej deinstalacji lub odesłać Sprzęt należycie opakowany na adres Operatora przesyłką poleconą lub kurierską w przypadku Sprzętu nie wymagającego specjalistycznej deinstalacji

14. Wypowiedzenie Umowy musi zostać dokonane w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

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

ROZDZIAŁ 3. ROZLICZENIA

§ 8. Cennik

1. Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za świadczone Usługi określona jest w Umowie oraz Cenniku obowiązującym w chwili wykonywania Usługi.

2. Oparator zastrzega sobie prawo zmiany Cennika za Usługę w każdym czasie w trybie § 19.

§ 9. Rachunek

1. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za zrealizowane Usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.

2. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku Umów zawartych z Operatorem.

3. Rachunek może obejmować w szczególności:

- jednorazową opłatę instalacyjną (aktywacyjną),
- pobieraną z góry opłatę abonamentową za kolejny Okres Rozliczeniowy. Opłata abonamentowa za pierwszy okres

korzystania z Usługi lub rozliczana jest proporcjonalnie do czasu ich świadczenia

c) opłaty za połączenia telefoniczne bez względu na użytkownika, który z nich korzystał;

d) inne opłaty przewidziane w Regulaminie, Cenniku, Warunkach promocji lub Umowie np. Opłatę Wyrównawczą.

4. Rachunek wysyłany jest na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta.

§ 10. Termin płatności

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonych w Rachunku na konto bankowe Operatora wskazane w Rachunku w terminie 14 dni od daty otrzymania Rachunku przez Abonenta, chyba że na Rachunku lub w Umowie wskazano inny termin.

2. Za dzień zapłaty uważa się dzień dokonania wpłaty gotówką w kasie Operatora, zaś w przypadku płatności

przelewem bankowym, przekazem pocztowym lub w inny sposób - dzień uznania na rachunku Operatora.

3. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności wskazanej w Rachunku, Oparator jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych od niezapłaconej w terminie kwoty. Na poczet zapłaty odsetek może być zaliczona każda wpłata dokonana przez Abonenta i o takim zaliczeniu Oparator powiadomi Abonenta.

4. W przypadku wykonania przez Abonenta połączeń telefonicznych nieobjętych Cennikiem lub w przypadku skierowania przez Abonenta przez Oparator połączeń telefonicznych nieobjętych Cennikiem, połączenia te zostaną rozliczone zgodnie z kosztami tych połączeń poniesionymi przez Oparator.

§ 11. Windykacja należności

1. W przypadku nieotrzymania Rachunku w terminie, w którym był zwykle Abonentowi doręczany, Abonent powinien niezwłocznie powiadomić Operatora o nieotrzymaniu Rachunku.

2. W przypadku, gdy należność, na którą opiewa faktura nie wpłynie na rachunek bankowy Oparator

w terminie 7 dni po upływie terminu płatności faktury, Oparator może zawiesić świadczenie usługi – po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty z wyznaczeniem mu dodatkowego co najmniej 7-dniowego terminu oraz pouczeniem o możliwości zawieszenia świadczenia Usługi w razie niedokonania płatności w określonym terminie.

Wznowienie usługi może nastąpić po uiszczeniu całości zadłużenia wraz z odsetkami.

3. W razie uchybienia terminowi płatności faktury Abonent zobowiązany jest do uiszczenia ustawowych odsetek za opóźnienie w zapłacie.

ROZDZIAŁ 4. INSTALACJA ORAZ KORZYSTANIE ZE SPRZĘTU

§ 12. Sprzęt

1. Jeśli w związku ze świadczeniem Usługi, konieczna będzie instalacja u Abonenta Sprzętu, Sprzęt ten będzie instalowany przez Operatora lub inne osoby wskazane przez Operatora w szczególności jego podwykonawców. Zainstalowany u Abonenta Sprzęt stanowi własność Oparator. Opłata za korzystanie ze Sprzętu zawarta jest w opłacie abonamentowej chyba, że Umowa stanowi inaczej.

2. Oparator zapewnia w ramach świadczonych Usług kontrolę, konserwację i usuwanie awarii należących do Operatora Sprzętu, przekazanych przez niego Abonentowi w związku z zawarciem umowy.

3. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny, w celu umożliwienia Operatorowi świadczenia Usług.

4. Zgoda na instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na przeprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie Punktu Udostępnienia Usługi oraz innego Sprzętu, w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.

5. Abonent jest zobowiązany udostępnić Przedstawicielowi Operatora, lub innym upoważnionym podmiotom działającym w imieniu i na zlecenie Operatora, nieruchomości lub Lokal, w którym znajduje się Punkt Udostępnienia Usługi i umożliwić powyższym podmiotom instalację Sprzętu w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Dokonanie wszelkich niezbędnych czynności nastąpi w terminie ustalonym z Abonentem. Abonent powinien wskazać taki termin na dokonanie wszelkich niezbędnych instalacji, aby podczas czynności w Lokalu przebywał Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba. Abonent jest tym samym zobowiązany umożliwić Operatorowi przeprowadzenie wszelkich prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania Usług.

6. Sprzęt włączony do sieci telekomunikacyjnej powinien spełniać wymagania zasadnicze, o których mowa w art. 153 Ustawy, potwierdzone dokumentami takimi jak: świadectwo homologacji, certyfikat zgodności, deklaracja zgodności lub znak zgodności. Abonent zobowiązany jest korzystać ze

Sprzętu w sposób niepowodujący zakłóceń w działaniu sieci telekomunikacyjnej. W przypadku stwierdzenia przyłączenia przez Abonenta urządzeń niemających dokumentów lub znaków, o których mowa w niniejszym punkcie, Oparator może ograniczyć, a następnie wyłączyć świadczenie usług telekomunikacyjnych, określonych w Umowie, do czasu usunięcia przez Abonenta niezgodności i wykonania przez niego zobowiązania, z zastrzeżeniem, iż niezależnie od powyższych uprawnień, nieusunięcie niezgodności w terminie wskazanym przez Operatora stanowi przesłankę do rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym przez Operatora z wyłącznej winy Abonenta i obciążenia Abonenta przez Operatora Opłatą Wyrównawczą. Zdanie poprzednie nie dotyczy Abonenta będącego Konsumentem.

7. Za prawidłowe działanie Sprzętu lub innych urządzeń, będących własnością Abonenta, w tym za ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi wyłącznie Abonent.

8. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterek lub uszkodzeniach Sprzętu.

9. Abonent zobowiązany jest do należytej dbałości o Sprzęt, w szczególności Abonent zobowiązuje się do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją obsługi oraz do niedokonywania jakichkolwiek napraw, modyfikacji lub zmian w Sprzęcie i jego oznaczeniach do chwili deinstalacji Sprzętu przez Operatora.

10. O uszkodzeniu, zniszczeniu lub utracie Sprzętu Abonent zobowiązany jest poinformować Operatora niezwłocznie, nie później niż 24 godziny od zdarzenia. W razie konieczności, Operator doloży należytej staranności w celu wymiany Sprzętu niezależnie od przyczyn takiego stanu rzeczy.

11. Abonent nie nabywa praw do oprogramowania zainstalowanego w Sprzęcie oraz do dokumentacji z nim związanej.

12. W przypadku awarii Sprzętu Operator przystąpi do usuwania awarii niezwłocznie po otrzymaniu powiadomienia od Abonenta. Abonent zobowiązuje się do zapewnienia osobom upoważnionym przez Operatora dostępu do Sprzętu w celu jego konserwacji i naprawy.

13. Abonent ponosi odpowiedzialność za uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Sprzętu. W razie uszkodzenia, zniszczenia lub utraty Sprzętu Abonent zapłaci Operatorowi, według wyboru Operatora, odszkodowanie w kwocie odpowiadającej wartości tego Sprzętu ustalonej na podstawie faktury zakupu bądź w kwocie kosztów naprawy.

14. Operator usunie Sprzęt z Lokalu w terminie do 30 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy. Jeżeli Abonent

odmówi wydania Sprzętu, nie zapewni Operator dostępu do Lokalu w celu deinstalacji Sprzętu lub odda Sprzęt z uszkodzeniami o charakterze uniemożliwiającym jego prawidłową eksploatację. Operator może dochodzić od Abonenta odpowiednio – odszkodowania za poniesioną szkodę oraz wydania Sprzętu.

15. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Abonentowi Sprzętu lub Punktu Udostępnienia Usługi jest złożenie podpisu przez Abonenta na protokole odbioru, przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora, lub podmiotu działającego w imieniu i na zlecenie Operatora, Podpisanie protokołu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że Sprzęt lub Punkt Udostępnienia Usługi nie posiadał jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.

ROZDZIAŁ 5. ŚWIADCZENIE USŁUG

§ 13. Numeracja w Usłudze Telefonicznej, Zmiana Lokalu, Prace Planowe

1. Abonent zachowuje numer abonencki lub numery abonenckie, z których korzystał przed podpisaniem Umowy.

2. Operator może dokonać zmiany przydzielonego zakresu numeracji w przypadku, w którym jest to konieczne ze względów technicznych lub operacyjnych. Operator jest obowiązany zawiadomić pisemnie Abonentów o planowanej zmianie ich indywidualnych numerów oraz o ich nowych numerach, co najmniej na 90 dni przed terminem wprowadzenia zmiany.

3. Abonent, któremu przydzielono numer z planu numeracji krajowej, może wystąpić z wnioskiem w formie pisemnej do Operatora o zmianę przydzielonego numeru, jeżeli korzystanie z przydzielonego numeru jest dla Abonenta uciążliwe.

4. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności (Lokalu), Abonent może żądać przeniesienia Usług w ramach istniejącej Sieci Operatora na obszarze strefy numeracyjnej.

5. Operator może odmówić zmiany lokalu gdy:

a) nowa lokalizacja Abonenta znajduje się poza obszarem sieci telekomunikacyjnej OPL obsługującej zakończenia sieci Abonenta,

b) nowa lokalizacja Abonenta znajduje się poza obszarem Sieci Operatora,

c) nowa lokalizacja znajduje się w strefie numeracyjnej innej niż lokalizacja, w której przydzielono Abonentowi numer geograficzny.

6. Zmiana Lokalu, w którym jest świadczona Usługa lub rozszerzenie zasięgu świadczonych Usług o nowe Lokale, może nastąpić na podstawie aneksu do Umowy.

7. Procedura realizacji Zamówienia Zmiany Lokalu trwa do 30 dni, od dnia złożenia Operatorowi Oświadczenia Abonenta i kończy się:

a) aktywowaniem przez Operatora Usługi w nowym Lokalu lub dodatkowym Lokalu, albo

b) odmową realizacji Zamówienia z zastrzeżeniem poniższych punktów.

8. jeżeli przedmiotem aneksu była zmiana Lokalu, a Lokal był jedną lokalizacją, w której była świadczona Usługa, Abonent może rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym.

9. jeżeli przedmiotem aneksu była zmiana Lokalu, a Lokal był jedną z kilku lokalizacji, w których była świadczona Usługa, wówczas odmowa realizacji Zamówienia nie ma żadnego wpływu na obowiązywanie Umowy w zakresie pozostałych Lokali.

10. jeżeli przedmiotem aneksu było rozszerzenie zakresu świadczonych Usług o dodatkowy Lokal/Lokale, odmowa realizacji Zamówienia nie ma żadnego wpływu na obowiązywanie Umowy w zakresie dotychczasowych Lokali.

11. Odmowa realizacji Zamówienia Zmiany Lokalu nie implikuje żadnych roszczeń odszkodowawczych wobec żadnej ze Stron. Wówczas aneks w tym przedmiocie traci moc.

12. O braku możliwości technicznych zmiany Lokalu lub rozszerzenia zakresu świadczonych Usług o nowy Lokal/Lokale, Operator niezwłocznie powiadomi Abonenta.

13. Brak możliwości technicznych świadczenia Usługi rozszerzonej o nowe numery abonenckie w danym Lokalu lub o nowe numery abonenckie w dodatkowym Lokalu nie ma żadnego wpływu na obowiązywanie Umowy w zakresie świadczenia Usług na dotychczasowych numerach abonenckich oraz nie implikuje żadnych roszczeń odszkodowawczych wobec żadnej ze Stron. Rozszerzenie zakresu świadczonych Usług może nastąpić na podstawie aneksu do Umowy.

14. Operator zastrzega sobie prawo do przeprowadzania Prac planowych w zakresie wynikającym z konieczności

rozbudowy, modernizacji lub dokonywania okresowych przeglądów sieci własnej, TP lub innych poddostawców usług telekomunikacyjnych.

15. Prace planowe będą przeprowadzane maksymalnie dwa razy w ciągu roku kalendarzowego. Prace planowe będą wykonywane w godzinach 00:00 – 06:00.

16. O Pracach planowych, Operator powiadomi Abonenta najpóźniej na 14 dni przed ich rozpoczęciem, przysyłając informację. W terminie 5 dni od dnia otrzymania informacji o Pracach planowych, Abonent może żądać przesunięcia terminu Prac planowych, jednak nie więcej niż o 21 dni.

17. Z tytułu przerw w świadczeniu Usługi, w ramach czynności podjętych w zakresie Prac Planowych Abonentowi nie przysługuje żadne roszczenie odszkodowawcze, w szczególności okres przerw nie jest wliczony do czasu Niedostępności Usługi.

ROZDZIAŁ 6. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

§ 14. Postępowanie reklamacyjne

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy:

a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty w siedzibie Operatora lub w BOK albo przesyłką pocztową z dopiskiem „Reklamacja”;

b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty abonenta w siedzibie Operatora lub w BOK;

c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, jeżeli takie środki zostały do tego celu wskazane przez Operatora.

2. Przyjęcie reklamacji złożonej w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wymaga potwierdzenia przez Operatora w terminie 14 dni od dnia jej złożenia – ze wskazaniem dnia złożenia reklamacji oraz nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację, za wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w ww. terminie

3. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w siedzibie Operatora lub BOK, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniony pracownik Operatora obowiązany jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie ze wskazaniem danych analogicznych jak w pkt. 2.

4. Reklamacja powinna określać:

a) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby,

b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,

c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

d) przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny lub adres miejsca Zakończenia Sieci,

e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług,

f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,

g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności - w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,

h) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego

6. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku zapłaty należności wynikającej z Rachunku, z wyjątkiem części będącej przedmiotem reklamacji.

7. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną

8. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

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

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, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy,

f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska

8. 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.

9. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na reklamację na papierze, z zastrzeżeniem dalszych zapisów.

10. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 Ustawy stosuje się.

11. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej 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.

12. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w pkt 11 i 12 powyżej, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi dotyczące danych, jakie ma zawierać potwierdzenie przyjęcia reklamacji i odpowiedź na reklamację, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

13. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia 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. Operator nie jest obowiązany do ponownego

przekazania reklamującemu ww. dokumentów, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu

14. Abonent ma prawo:
a) złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi lub
b) w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubowym, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy.

ROZDZIAŁ 7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA NIETYKONANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE UMOWY

§ 15. Zakres odpowiedzialności

1. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu i Umowy, w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku.

2. Abonent jest zobowiązany do korzystania z Usług zgodnie z ich przeznaczeniem oraz zgodnie z Umową, Regulaminem i obowiązującymi przepisami prawa.

3. Operator odpowiada za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie bądź nienależyte wykonanie Umowy wynika ze zdarzenia o charakterze siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności z działania Abonenta niezgodnego z prawem lub Umową.

Do odpowiedzialności Operatora w zakresie nie uregulowanym Regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego.

4. Abonent ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania innego podmiotu, który korzysta z Usługi, tak jak za działania lub zaniechania własne.

5. Z tytułu niedotrzymania określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, za każdy dzień przekroczenia tego terminu Abonentowi przysługuje roszczenie o zapłatę kary umownej w wysokości 1/30 jednorazowej opłaty aktywacyjnej wskazanej we właściwym Cenniku, jednak nie więcej, niż opłata aktywacyjna.

6. Abonent odpowiada:

a) za wszystkie skutki korzystania z Usługi, niezależnie od tego, kto zleca Usługę lub z niej korzysta,

b) za prawidłowe działanie urządzeń końcowych będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację,

c) za szkody spowodowane działaniem Abonenta, polegające na uszkodzeniu lub zniszczeniu łączy telefonicznych lub innych urządzeń niebędących własnością Abonenta, służących do świadczenia Usługi na rzecz danego Abonenta, posadowionych w Lokalu/nieruchomości/powierzchni zarządzanych przez Abonenta.

7. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi płatnej okresowo Abonentowi na jego żądanie wypłacana jest kara umowna w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według wysokości kwot netto na fakturach VAT z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych w odniesieniu do Łącza, na którym wystąpiła Awaria. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw wynikających z Awarii był krótszy, niż 36 godzin. Łączna wysokość kary umownej w danym Okresie Rozliczeniowym należy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy na danym Łączu nie może

być wyższa, niż trzydzieści procent średniej opłaty miesięcznej liczonej według wysokości kwot netto na fakturach VAT z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych w odniesieniu do Łącza.

8. PUU jest granicą odpowiedzialności Operatora za świadczone Usługi. Usługę uważa się za dostarczoną, z chwilą gdy jest ona dostępna w PUU.

9. Operator nie ponosi odpowiedzialności:

9.1. w przypadku uszkodzenia, z przyczyn nie leżących po stronie Operatora, infrastruktury telekomunikacyjnej należącej do Abonenta lub osoby trzeciej,

9.2. za awarie w pracy Sprzętu lub Urządzeń będących następstwem uszkodzeń infrastruktury telekomunikacyjnej niestanowiącej Sieci Operatora lub przerw wynikających z działań lub zaniechań Abonenta.

9.3. w przypadku niedotrzymania wartości parametrów technicznych infrastruktury telekomunikacyjnej należącej do Abonenta lub osoby trzeciej,

9.4. w przypadku działania lub zaniechania osób trzecich, za które nie ponosi odpowiedzialności Operator, których następstwem jest brak możliwości świadczenia Usługi,

9.5. w przypadku uniemożliwienia przedstawicielom Operatora dostępu do Sprzętu lub Urządzeń Abonenckich lub łączy stanowiących własność Operatora bądź OPL i znajdujących się w Lokalu lub pomieszczeniach Abonenta lub osoby trzeciej, niezależnie od tytułu prawnego Abonenta do Lokalu lub pomieszczeń,

9.6. za awarie będące następstwem ingerencji przez Abonenta w Sprzęt, Urządzenia Abonenckie lub Sieć Operatora,

9.7. za nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego oprogramowania, jeśli jego instalacja i użytkowanie nie przebiegała zgodnie z zaleceniami producenta lub instrukcjami Operatora,

9.8. za blokadę świadczonych Usług lub utratę informacji, spowodowaną rozprzestrzenieniem się wirusa dostarczonego do sieci Abonenta, na skutek połączenia Urządzeń Abonenta z siecią Internet,

9.9. za gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane. Operator nie wykonuje jakiegokolwiek kontroli działań Abonenta w tym zakresie. Za treści przekazywane przez Abonenta i za ich skutki odpowiada wyłącznie Abonent, kodem umożliwiającym korzystanie z usług telekomunikacyjnych. Powyższe nie dotyczy sytuacji, w której Abonent dołożył należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności kodu, a osoba trzecia weszła w posiadanie jego kodu abonenckiego z przyczyn leżących po stronie Operatora.

9.10. za zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera

Użytkownika podłączonego do Sprzętu albo Urządzeń przed ingerencją osób trzecich,

9.11. za rejestrację domen dokonywaną przez Użytkownika w trakcie korzystania z Usługi,

9.12. za następstwa (w tym szkody) powstałe na skutek uzasadnionego ograniczenia lub zawieszenia Usługi,

9.13. za skutki naruszenia przez Abonenta zobowiązań określonych w Umowie lub Regulaminie,

9.14. za jakość świadczonych Usługi, gdy Użytkownik nie korzysta z Urządzeń albo Sprzętu lub korzysta z urządzeń spoza Listy Referencyjnej Operatora.

10. Z uwagi na techniczne uwarunkowania transmisji danych, Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w Internecie.

11. Abonent jest zobowiązany do współpracy z Operatorem w celu przeciwdziałania, wykrywania i eliminowania nadużyć oraz naruszeń prawa popełnionych przy pomocy infrastruktury telekomunikacyjnej wykorzystywanej do świadczenia Usługi, w szczególności rozsyłania spamu lub wirusów, skanowania portów, włamań do systemów informatycznych, ataków typu DoS i DDoS.

12. Wysokość odszkodowań, w szczególności suma kar umownych należnych od Operatora na rzecz Abonenta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi na danym PPU na podstawie Umowy w danym Okresie Rozliczeniowym, nie może być wyższa od kwoty wynagrodzenia, jakie na podstawie Umowy Operator otrzymał od Abonenta w tym Okresie Rozliczeniowym, za świadczenie Usługi na danym Łączu.

13. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie oraz utracone przez Abonenta lub Klientów Abonenta korzyści, w szczególności za utratę przychodów bądź zysków, utratę klientów, utratę możliwości rozwinięcia działalności bądź utratę spodziewanych oszczędności.

14. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treści oraz dane przesyłane, gromadzone lub udostępniane przez Abonenta z wykorzystaniem Usługi. Operator nie wykonuje jakiegokolwiek kontroli działań Abonenta w tym zakresie. Za treści przekazywane przez Abonenta i za ich skutki odpowiada wyłącznie Abonent.

15. Żadna ze Stron nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy z powodu działania Siły Wyższej lub decyzjami władz państwowych lub samorządowych.

ROZDZIAŁ 8. INNE

§ 16. Dodatkowe obowiązki Abonenta

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy.

2. Operatora wiąże adres do korespondencji wskazany w Umowie, z uwzględnieniem późniejszych pochodzących od Abonenta powiadomień o zmianie adresu do korespondencji.

3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Operatorowi

wyłącznie, gdy jest to niezbędne do wykonania Umowy lub dotyczy usługi świadczonej Abonentowi.

Abonent może w każdym czasie żądać aktualizacji danych Abonenta przekazanych Operator w związku z zawarciem i wykonaniem Umowy.

przeprowadzenie Planowanych Prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi

4. Abonent obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu lub do numeru Zakończenia Sieci do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.

§ 17. Tajemnica telekomunikacyjna

1. W zakresie określonym przez Ustawę Operator zapewnia zachowanie tajemnicy komunikowania się w sieciach telekomunikacyjnych.

2. Dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną zgodnie z Ustawą, obejmujące dane transmisyjne oraz dane Abonenta przekazane Operator przy zawarciu Umowy lub podczas jej wykonywania, mogą być przetwarzane przez Operator

innych operacji Abonentów realizowanych za pośrednictwem BOK oraz innych środków porozumiewania się na odległość.

do korespondencji lub inny elektroniczny środek porozumiewania się na odległość. Powyższy okres będzie odpowiednio krótszy w przypadku gdy zmiana Regulaminu wynika ze zmian przepisów prawa lub krótszy termin wynika z decyzji Prezesa UKE.

3. W przypadku zmiany treści Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z dniem wprowadzenia nowego Regulaminu lub jego zmiany.

W przypadku skorzystania przez Abonenta z tego prawa, Operatorowi nie przysługuje roszczenie o zwrot ulgi, o której mowa w § 19 ust.5 Regulaminu, chyba że zmiana

Regulaminu wynika ze zmiany przepisów prawnych, usunięcia kauczul niedozwolonych lub z decyzji Prezesa UKE, a także w sytuacji gdy następuje obniżenie cen, dodanie nowej Usługi lub zmiana wynika ze zmiany stawki

podatku VAT. Oświadczenie Abonenta o rozwiązaniu Umowy powinno być złożone w trybie wskazanym w Umowie.

4. Operator jest uprawniony do zmiany Cennika. Zmiana Cennika następuje w sposób określony w Regulaminie dla zmian Regulaminu, z zastrzeżeniem że uprawnienie Abonenta do rozwiązania Umowy przysługuje wyłącznie w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen. W przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta Operatorowi nie przysługuje roszczenie o zwrot ulgi, o której mowa w § 19 ust.5 Regulaminu, chyba że zmiana Cennika

wynika ze zmiany przepisów prawnych, usunięcia klauzul niedozwolonych lub z decyzji Prezesa UKE, a także w sytuacji gdy następuje obniżenie cen, dodanie nowej Usługi lub zmiana wynika ze zmiany stawki VAT.

5. Ulga, o której mowa ust.3 i 4 powyżej, jest przyznana Abonentowi w Umowie ulgą w opłatach wynikającą z faktu zawarcia przez Abonenta umowy na czas określony lub umowy na czas nieokreślony z minimalnym okresem obowiązywania dla celów promocji. W przypadku powstania obowiązku zwrotu Operatorowi ulgi Abonent jest obowiązany do zwrotu ulgi pomniejszonej o proporcjonalną

jej wartość za okres – w przypadku umowy zawartej na czas nieokreślony od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania, - w przypadku umowy zawartej na czas nieokreślony od dnia jej zawarcia do dnia upływu minimalnego okresu obowiązywania do celów promocji. Roszczenie Operatora o zwrot ulgi nie powstaje w przypadku rozwiązania Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług chyba że ulga została przyznana w związku z przyznaniem telekomunikacyjnego urządzenia końcowego.

§ 20. Postanowienie końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, przepisy Ustawy oraz aktów wykonawczych do Ustawy.

2. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Oparator o wszelkich zmianach danych Abonenta ujawnionych w związku z zawarciem Umowy, w szczególności: nazwy (firmy) Abonenta, formy prawnej, siedziby Abonenta, adresu (adresu do korespondencji), numeru NIP, REGON, dowodu osobistego, numeru telefonu /numerów telefonów przedstawiciela/przedstawicieli Abonenta odpowiedzialnego/odpowiedzialnych za realizację Umowy, adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail.

3. Aktualny Regulamin, jego zmiany oraz Cennik jest publikowany na stronie internetowej Operatora oraz dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na każde jego żądanie.

4. Wszelkie spory mogące wynikać na tle realizacji Umowy, Strony poddają pod rozstrzygnięcie właściwych sądów powszechnych.

5. Regulamin uwzględnia zmiany w prawie konsumenta wprowadzone od dnia 25 grudnia 2014 roku.