

ROZDZIAŁ I  
POSTANOWIENIA OGÓLNE  
§1.

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci ART-COM, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do Internetu oraz świadczenie Usługi telefonii oraz Usługi transmisji danych w sieci ART-COM przez ART-COM Sp. z o. o. z siedzibą w Jaworznie (43-600) przy ul. Grunwaldzkiej 120, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców KRS, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice Wschód w Katowicach, Wydział VIII Gospodarczy pod numerem 0000307130 Regulamin jest nierozłączną częścią zawieranej z klientami Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy i cenniki dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów i cenników odmienne od postanowień zawartych w niniejszym Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

2. Aktualny Regulamin, Cennik, oraz ewentualnie Regulamin promocji jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych dostępne są na stronie internetowej Dostawcy usług oraz w Biurze Obsługi Klienta, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę usług na Trwałym nośniku przed zawarciem Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz na każde żądanie Abonenta. Na wniosek Abonenta mogą one zostać mu przesłane na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej przed zawarciem Umowy, bądź przed zmianą warunków Umowy. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalnym Dostawcy usług, za zgodą Abonenta informację, o których mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), będą mu przesyłane w pliku PDF pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.

§2.

Określone w Regulaminie pojęcia mają następujące znaczenie:

- 1) Abonent-osoba, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą usług,
- 2) Biuro Obsługi Klienta/BOK- jednostka Dostawcy usług przeznaczona do kontaktów z Abonentem, znajdująca się w siedzibie Dostawcy usług,
- 3) Cennik - cennik usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług w zależności od wybranej taryfy, opcji lub promocji, stanowiące integralną część Umowy,
- 4) Dostawca usług – ART-COM Sp. z o. o. z siedzibą w Jaworznie (43-600) przy ul. Grunwaldzkiej 120, świadcząca Usługi w zakresie dostępu do Internetu, transmisji danych oraz telefonii,
- 5) Panel Obsługi Klienta/ Panel- część serwisu internetowego Dostawcy usług dostępny pod adresem panel.jawnet.pl, w której Abonent po podaniu przydzielonego numeru identyfikacyjnego i hasła ma możliwość dokonywania zdalnych operacji związanych z Usługami oraz uzyskiwania informacji o Usłudze, płatnościach i warunkach Umowy, otrzymywania informacji o zaległościach w płatnościach, a także otrzymywania zmian warunków Umowy jeśli złożył takie żądanie Dostawcy usług. Ponadto za pośrednictwem Panelu mogą być wysyłane przez Dostawcę usług wezwania do zapłaty zaległych opłat oraz wezwania do zaniechania ewentualnych innych naruszeń warunków umownych,
- 6) Instalacja- czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakorčenja sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług oraz umożliwienie korzystania z Usług (dostępu do Internetu, telefonii i transmisji danych),
- 7) Lokal- nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Abonent zamierza korzystać z Usług lub w której zgodnie z Umową znajduje się Zakorčenje sieci,
- 8) Numer klienta - unikalny identyfikator Abonenta, składający się z ciągu znaków, przekazywany Abonentowi przy zawieraniu Umowy,
- 9) Prędkość pobierania danych - parametr Usługi internetowej, określany jako maksymalna ilość jednostkowych porcji informacji przesłanych za pośrednictwem Sprzętu Dostawcy usług w kierunku od Urządzenia Abonenta w jednostce czasu wyrażany w bitach na sekundę (bps) lub ich wielokrotność,
- 10) Prędkość wysyłania danych - parametr Usługi internetowej, określany jako maksymalna ilość jednostkowych porcji informacji przesłanych za pośrednictwem Sprzętu Dostawcy usług w kierunku od Urządzenia Abonenta w jednostce czasu wyrażany w bitach na sekundę (bps) lub ich wielokrotność,
- 11) Przedstawiciel- osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia oraz osoba zawierająca Umowę z Abonentem w Biurze Obsługi Klienta. Przedstawicielem jest także osoba wykonująca Instalację w Lokalu,
- 12) Rachunek- dokument, w tym faktura, także elektroniczna, zawierający opłaty wynikające z Umowy, Regulaminu, Cennika, Regulaminu Promocji, wystawiany Abonentowi przez Dostawcę usług zgodnie z przepisami prawa oraz warunkami Umowy. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, generowany każdego drugiego dnia miesiąca, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem Panelu Obsługi Klienta lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej jeśli Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej,
- 13) Regulamin Promocji - dokument określający specjalne warunki świadczenia Usług,
- 14) Siła wyższa- zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powodzie, strajki,
- 15) Sprzęt- urządzenia techniczne oraz Zakorčenje sieci stanowiące własność Dostawcy usług, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową, których przekazanie Abonentowi zostało potwierdzone Protokołem Uruchomienia Usługi, bądź w odrębnej umowie,
- 16) Trwały nośnik - materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF,
- 17) Umowa – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług, zgodnie z którą Dostawca usług zobowiązuje się do przestrzegania warunków umownych, a w szczególności do uiszczania opłat za świadczone Usługi,
- 18) Urządzenia – komputer, telefon, lub inne urządzenia zlokalizowane w miejscu świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług świadczonych na podstawie Umowy, będące własnością Abonenta,
- 19) Usługa - usługa stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do sieci Internet oraz Usługa telefonii i Usługa transmisji danych,
- 20) Usługa internetowa- usługa stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do sieci Internet,
- 21) Usługa telefonii- usługa telekomunikacyjna, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych, lokalnych i międzynarodowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej,
- 22) Usługa transmisji danych- usługa przesyłu danych w sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług,
- 23) Usterka- techniczna wada sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usług określonych w Umowie lub uniemożliwiająca korzystanie z nich,
- 24) Zakorčenje sieci- sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem lub wtykiem, umożliwiającą podłączenie Urządzeń do sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu i korzystanie z Usług,
- 25) Zamawiający- osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnioskująca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy.

ROZDZIAŁ II  
ZAWARCIE UMOWY

§ 3

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej na czas określony lub nieokreślony. Dostawca usług oferuje możliwość zawarcia lub zmiany Umowy wyłącznie w formie pisemnej.
2. Umowa może być zawarta:
  - a) w Biurze Obsługi Klienta,
  - b) poza Biurem Obsługi Klienta, z upoważnionym Przedstawicielem Dostawcy usług, w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), lub na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron poprzez podpisanie i wymianę przez Strony egzemplarzy Umowy .
3. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta lub na odległość w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni od jej zawarcia, składając Dostawcy usług oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to należy złożyć w Biurze Obsługi Klienta lub wysłać listownie na adres siedziby Dostawcy usług, przy czym nadanie listu w powyższym 14-dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia Abonent obowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt lub zapłacić jego równowartość zgodnie z Cennikiem, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Dostawca usług udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy, w tym opłaty za Instalację, wskazanej w Umowie lub Cenniku. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usług, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.
5. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający jest obowiązany przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający tytuł prawny do Lokalu, bądź zgodę na Instalację osoby, której taki tytuł przysługuje.
6. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Dostawcy usług o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie na adres BOK lub za pośrednictwem poczty elektronicznej lub Panelu.

§ 4

1. Dostawca usług 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 zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
  - 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 obywatelem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego-numer paszportu lub karty pobytu,
  - g) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy,
  - h) adres poczty elektronicznej
2. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej Dostawca usług 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 uzależnić zawarcie Umowy od:
  - a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy,

b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, przy czym Dostawca obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.

4. Dostawcy Usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, lub żądania jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe- poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy- jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczych, o którym mowa powyżej.

## ROZDZIAŁ III

### USŁUGI, SPOSÓB SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ NA PAKIETY TARYFOWE ORAZ DODATKOWE OPCJE USŁUGI, JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG

#### §5.

1. Dostawca usług zobowiązuje się do dostarczenia Abonentowi, z wykorzystaniem Urządzeń własnych Abonenta oraz Sprzętu udostępnionego przez Dostawcę usług, sygnału sieci Internet, Usługi transmisji danych lub/i Usług telefonii. Dostawca usług oferuje Usługi podmiotom zamierzającym w nich uczestniczyć, na terenach na których posiada sieć telekomunikacyjną umożliwiającą świadczenie Usług. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy usług, a stosownych informacji w tym zakresie udziela BOK Dostawcy usług.

2. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki tytuł przysługuje.

3. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcjami, udzielonymi mu przy wykonywaniu Instalacji. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy usług, chyba że co innego wynika z Umowy bądź odrębnej umowy zawartej przez Dostawcę usług z Abonentem.

4. W ramach Usługi, Abonent otrzymuje Numer klienta oraz, na jego wniosek może zostać mu przyznany indywidualny adres poczty e-mail, które służąc będą do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian warunków Umowy, zgodnie z jej odrębnymi postanowieniami, otrzymywania faktur elektronicznych jeśli zażąda tego Abonent. Abonenci, którzy mieli już zawarte wcześniej umowy z Dostawcą Usług i otrzymali indywidualny adres poczty e-mail będą uprawnieni do korzystania z tego adresu w powyższym zakresie, jeżeli zgłoszą odpowiednie wnioski zgodnie z warunkami Umowy.

5. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz zgodnie z parametrami danej Usługi, zgodnie z wybraną przez Abonenta taryfą lub opcją Usługi.

6. Instalacja zostanie wykonana nie później niż w ciągu 30 dni od podpisania Umowy, w terminie dogodnym dla Abonenta i Dostawcy usług, przy czym Dostawca usług 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 usług dołoży starań, aby została ona wykonana jak najszybciej.

7. W trakcie wykonywania Instalacji w Lokalu powinien znajdować się Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba, w tym do podpisania Protokołu Uruchomienia Usługi.

8. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej. Abonent może ponadto zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług pod całodobowym numerem telefonu: +48 32 745 45 45 oraz e-mailem na adres bok@artcom.pl.

9. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są poniżej, oraz w § 11 i Rozdziale VII Regulaminu, a także w § 4 ust. 9 i 10 Umowy.

10. Dostawca usług zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianych służbom powołanym do niesienia pomocy. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii w sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług, z którym Abonent ma zawartą umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z nienależytego wykonania przez tego dostawcę umowy z Abonentem lub nie spełnienia przez łączę Internetowe tego dostawcy niezbędnych parametrów. O minimalnych parametrach niezbędnych do korzystania z Usługi telefonii w sieci innego dostawcy usług, Dostawca usług informuje Abonenta na jego wniosek pisemnie, telefonicznie lub za pośrednictwem korespondencji e-mail.

11. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci Dostawcy usług, lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia sieci. Zmiana adresu Zakończenia sieci wymaga formy pisemnej w postaci aneksu podpisanego przez obie Strony. Dostawca usług świadczy Usługę telefonii tylko w miejscu określonym w Umowie lub aneksie do umowy jako adres Zakończenia sieci.

12. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na minimalnym poziomie 50 % deklarowanej w Umowie prędkości (jest to prędkość minimalna). Zwykle dostępna prędkość (osiągalna przez 80 % doby) stanowi 75 % prędkości deklarowanej. Deklarowana w Umowie prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną, której uzyskania Abonent może oczekiwać co najmniej jeden raz na dobę. Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Dostawca usług ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 13.

13. Prędkość pobierania danych i Prędkość wysyłania danych określone w Umowie, mierzone mogą być za pomocą certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej narzędzia do mierzenia prędkości, dostępnego na stronie internetowej <https://pro.speedtest.pl>.

14. Zależnie od wybranej przez Abonenta oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB zostanie pobrany w czasie: 1 min 22 s. dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 100 Mb/s lub 13 min 39 s. dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 10 Mb/s przy maksymalnej dostępnej prędkości pobierania danych. Przy przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie z parametrami wskazanymi w ust. 12. Prędkość wysyłania danych również różni się w zależności od wyboru oferty. Wybór Usługi o przepustowości pobierania niższej niż 10 Mb/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odzwierciedlenie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.

15. Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.

16. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Dostawcę usług za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usług dostępu do Internetu. Dostawca usług świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług pozostając bez wpływu na ich jakość.

17. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Dostawca usług powołał dział zarządzania Siecią, w którym prowadzi za pomocą odpowiednich narzędzi monitorujących stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.

#### §6.

1. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług mogą być zgłaszane Dostawcy usług:

- telefonicznie,
- pisemnie,
- osobiście w biurze obsługi klienta,
- za pośrednictwem Panelu Obsługi Klienta.

2. Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych i/lub dodatkowych opcji Usług.

3. Zmiana pakietu taryfowego lub dodanie dodatkowej opcji Usług następuje poprzez podpisanie pisemnego aneksu do Umowy. Wybór dodatkowego pakietu taryfowego następuje poprzez podpisanie odrębnej umowy.

4. Świadczenie Usług w zmienionym pakiecie taryfowym i/lub dodatkowej opcji Usługi następuje od kolejnego okresu rozliczeniowego, występującego po okresie rozliczeniowym, w którym został zawarty pisemny aneks do Umowy.

## ROZDZIAŁ IV

### USŁUGA TELEFONII, ZASADY UMIESZCZANIA DANYCH ABONENTA W SPISIE ABONENTÓW

#### §7.

1. Dostawca usług świadczy Usługę telefonii w jego Sieci lub w zasięgu dowolnej sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług w zakresie zapewnianych przez niego możliwości technicznych. Łącze internetowe Abonenta winno zapewniać niezbędną jakość do poprawnej transmisji danych głosowych. Dodatkowo, z uwagi na ryzyko niedostępności lub nienależytej jakości połączeń Dostawca usług nie zaleca uruchamiania Usługi telefonii na internetowych łączach radiowych.

2. Abonentowi przysługuje prawo do nieodpłatnego złożenia wniosku o określenie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie tj. usług telekomunikacyjnych z dodatkowym świadczeniem, które może być realizowane przez inny podmiot niż Dostawca usług, dla każdego okresu rozliczeniowego. W szczególności oznacza to prawo Abonenta do żądania od Dostawcy usług nieodpłatnego poinformowania o osiągnięciu progu kwotowego oraz blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie po osiągnięciu progu kwotowego oraz połączeń przychodzących z takich numerów, przy czym Dostawca usług oferuje co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych. Obowiązek poinformowania o przekroczeniu w okresie rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli Dostawca usług wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od osiągnięcia progu kwotowego. Jeśli Abonent nie określił progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie uznaje się, że próg ten wynosi 35 złotych dla każdego okresu rozliczeniowego. Abonent może ponadto żądać, by Dostawca usług nieodpłatnie blokował połączenia wychodzące na numery o podwyższonej opłacie lub połączenia przychodzące z takich numerów bądź na numery (lub z numerów) poszczególnych usług o podwyższonej opłacie, jak również usług, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta.

3. Abonent Usługi telefonii nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci Dostawcy usług i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w sposób powodujący nadużycie telekomunikacyjnych.

4. Dostawca usług przydziela Abonentowi w Umowie numer telefoniczny.

5. Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.

6. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej Sieci Dostawcy usług na obszarze:

- o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego- w przypadku numerów geograficznych,
- na terenie całego kraju- w przypadku numerów niegeograficznych.

7. Abonent korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przy zmianie Dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego operatora na:

- obszarze geograficznym- w przypadku numerów geograficznych,
- terenie całego kraju- w przypadku numerów niegeograficznych.

8. Żądając przeniesienia przydzielonego numeru na podstawie ust. 7, Abonent może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim wypadku jest jednak zobowiązany do uiszczenia Dostawcy usług opłaty abonamentowej w wysokości nieprzekraczającej opłaty za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o rozszerzenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.

9. Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 7 powinno nastąpić w ciągu 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług. Przekroczenie terminu uprawnienia Abonenta do domagania się odszkodowania na zasadach określonych w § 13 ust. 4 Regulaminu.

10. Dostawca usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz Usług zawierający informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach telefonicznych z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń. W wykazie Dostawca usług informuje Abonenta o możliwości złożenia żądania, o którym mowa w art. 64a ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne.

11. Dostawca usług dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz Usług telefonicznych za okresy rozliczeniowe poprzedzające o nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym złożono żądanie. Szczegółowy wykaz zawiera informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywołanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Na pisemne żądanie Abonenta szczegółowy wykaz, zawierający powyższe dane, będzie dostarczany także Abonentowi począwszy od okresu rozliczeniowego, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, aż do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu. Za wydanie Abonentowi szczegółowego wykazu, o którym mowa w niniejszej usłudze Dostawca może pobierać opłatę określoną w Cenniku, przy czym jeśli uwzględniona zostanie reklamacja Usługi telekomunikacyjnej opłata podlega zwrotowi za ten wykaz, w którym ujęta została Usługa podlegająca reklamacji. Samo wniesienie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia go od konieczności zapłaty opłaty za wykaz.

12. Wykaz szczegółowy za bieżący okres rozliczeniowy dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez strony formie np. na adres poczty elektronicznej Abonenta, wraz z Rachunkiem za okres rozliczeniowy, którego dotyczy.

13. Umieszczenie Abonenta w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Dostawcę usług z podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta i tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do (i) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, (ii) nazwiska i imion Abonenta, (iii) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie sieci.

ROZDZIAŁ V  
OKRES ROZLICZENIOWY, OPŁATY, SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI  
§8.

1. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc.
2. Wysokość opłat za Usługi oraz sposób ich naliczania określa Umowa, Cennik lub Regulamin Promocji, jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych.
3. Wszystkie opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych na Rachunku, które będą nie krótsze niż 14 dni od wystawienia Abonentowi Rachunku, w drodze przelewu bankowego, na indywidualny rachunek bankowy przydzielony Abonentowi i wskazany na Rachunku lub gotówką w Biurze Obsługi Klienta.
4. Aktualny Cennik oraz koszty usług serwisowych są podane przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości na stronie internetowej Dostawcy usług oraz są dostarczane Abonentowi wraz z Umową i na każde jego żądanie.
5. W przypadku gdy Usługa była świadczona przez niepełny okres rozliczeniowy, wysokość należnej Dostawcy usług opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni miesiąca, w których Usługa była świadczona.
6. Rachunki udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem Panelu lub indywidualnego adresu poczty elektronicznej Abonenta, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura).
7. Opłaty inne niż abonamentowa (np. opłata instalacyjna) pobierane będą na podstawie faktury lub faktury elektronicznej w terminie 7 dni.
8. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki ustawowe.

ROZDZIAŁ VI  
ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ, SPOSOBY KONTAKTOWANIA SIĘ Z PODMIOTAMI, KTÓRE ŚWIADCZĄ USŁUGI SERWISOWE  
§9.

1. W ramach obsługi serwisowej Dostawca usług zapewnia: (a) cykliczne przeglądy stanu technicznego sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, umożliwiające należyte świadczenie Usług, (b) naprawianie Usterek, (c) techniczną pomoc telefoniczną przy eliminowaniu Usterek, a razie konieczności wizytę ekipy technicznej, (d) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, (e) rozpatrywanie reklamacji, (f) BOK.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług pod całodobowym numerem telefonu Dostawcy usług, e-mailowo, poprzez Panel Obsługi Klienta w zakresie informacji o Usługach na stronie internetowej Dostawcy usług oraz osobiście w Biurze Obsługi Klienta. Usterki Abonentowi powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 7 dni roboczych od dnia powiadomienia o Usterce, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Dostawca usług niezwłocznie poinformuje Abonenta wskazując planowany termin usunięcia Usterki.
3. Opłaty za połączenie z numerem BOK Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
4. Dostawca usług nie odpowiada za Usterki wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń.
5. Naprawa lub wymiana Sprzętu, bądź usuwanie Usterek następuje:
  - a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług,
  - b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzeń, lub Usterek spowodowanych przez Abonenta, będących następstwem używania Sprzętu lub Urządzeń niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu.

ROZDZIAŁ VII  
ZWROT SPRZĘTU, ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG, OPŁATY NALEŻNE W MOMENCIE ROZWIĄZANIA UMOWY, SPOSOBY PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONYMI USŁUGAMI  
§10.

1. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, jak również odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827) Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego Sprzętu w Biurze Obsługi Klienta niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot Sprzętu następuje na koszt Abonenta. W przypadku naruszenia obowiązku zwrotu Sprzętu, niezależnie od uprawnień zawartego w § 3 ust. 3. Dostawca usług wywala Abonenta do zwrotu Sprzętu, a po bezskutecznym upływie terminu może obciążyć Abonenta karą umowną stanowiącą równowartość Sprzętu. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Dostawcy usług za zmniejszenie wartości Sprzętu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym uszkodzonego lub zużytego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
2. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie w wysokości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, jeżeli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez konsumenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
3. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z treścią § 3 ust. 4 Regulaminu.

§11.

1. Dostawca usług może zawiesić świadczenie Usług lub rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadkach określonych w Umowie.
2. Ponowna aktywacja Usług zawieszonych następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia.
3. Rozwiązanie Umowy z przyczyn określonych powyżej może być związane z możliwością dochodzenia przez Dostawcę usług zwrotu ulg, na warunkach określonych w Umowie. Zawieszenie świadczenia Usług telefonii może odbyć się również w taki sposób, aby nie powodowało to zwiększenia zadłużenia Abonenta tzn. Abonent będzie mógł korzystać z Usług telefonii wyłącznie w zakresie rozmów przychodzących oraz z bezpłatnych rozmów wychodzących do numerów alarmowych.
4. Wezwania do zapłaty lub do zaniechania naruszeń będą wysyłane pocztą, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem Panelu Obsługi Klienta.
5. Na poczet należności przypadających Dostawcy usług zaliczone zostaną także rzeczywiste koszty poniesionych wezwani do zapłaty, chyba że zażegłoby 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.
6. Abonent może na swój wniosek zawiesić korzystanie z Usług przez okres maksymalnie 2 miesięcy w ciągu roku obowiązywania Umowy. Za czasową dezaktywację Abonent zobowiązany będzie do uiszczenia jednorazowej opłaty w wysokości określonej w Cenniku. Przez okres zawieszenia, o którym mowa w niniejszym ustępie, Abonent będzie zwolniony z obowiązku uiszczenia opłaty abonamentowej. Warunkiem skorzystania przez Abonenta z możliwości zawieszenia jest brak zażegłoby z opłatami wynikającymi z Umowy. W przypadkach Umów zawartych na czas określony ulegają one automatycznemu przedłużeniu na czas trwającego zawieszenia. Wniosek o zawieszenie powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem pisemnie, za pośrednictwem Panelu Obsługi Klienta lub pocztą elektroniczną bądź w BOK. Zawieszenie będzie skuteczne od początku kolejnego okresu rozliczeniowego.

§ 12.

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczeniami Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie internetowej Dostawcy usług, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

ROZDZIAŁ VIII  
ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA, ZASADY I TERMIN JEGO WYPŁATY, ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA, OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z UDOSTĘPIONEGO SPRZĘTU  
§13.

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług w zakresie określonym w obowiązujących przepisach prawa, Umowie oraz Regulaminie, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły Wyższej, z winy Abonenta lub niezachowania przez niego przepisów prawa lub warunków Umowy i jej załączników.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych. Zastrzeżenie to nie wyklucza prawa Abonenta do domagania się zwrotu opłaty abonamentowej w proporcjonalnej wysokości.
3. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w ust. 2 kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
4. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 7 ust. 9, Abonentowi przysługuje od Dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę telefonii, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie Dostawcy usług, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.
5. Kara umowna lub odszkodowanie bądź proporcjonalny zwrot opłaty abonamentowej są płatne w ciągu 30 od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, a na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat wobec Dostawcy usług.
6. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych,
  - b) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzenia, chyba że sam, lub osoby z pomocą których świadczy Usługi spowodowały wadliwość,
  - c) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przysyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet,
  - d) korzystanie przez Abonenta z numerów o podwyższonej opłacie.

§14.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy, Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i osób trzecich.
2. Abonent zobowiązuje się używać udostępnionego Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
3. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych Usług-odpłatnie bądź nieodpłatnie- jakiegokolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usługę Lokalem bez zgody Dostawcy usług wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności. Naruszenie tych obowiązków jest traktowane jako rażące naruszenie warunków Umowy, skutkujące możliwością rozwiązania Umowy (lub zawieszenia jej wykonania) w trybie natychmiastowym zgodnie z § 11. Niezależnie od powyższego, z zastrzeżeniem § 10 ust. 2 Regulaminu, Abonent będzie ponosił wobec Dostawcy usług pełną odpowiedzialność odszkodowawczą.
4. Abonent zobowiązuje się używać udostępnionego Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, a także zobowiązany jest odłączyć Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do sieci za pomocą kablowej linii napowietrznej także ma bezwzględny obowiązek odłączania kabla sygnałowego od Urządzenia końcowego Abonenta.
5. Abonent zobowiązuje się do:
  - a) nie naruszania praw własności intelektualnej osób trzecich,
  - b) nie rozpowszechniania materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym,
  - c) nie podejmowania działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania (hackerstwo, skanowanie),
  - d) nie dokonywania zmian, usuwania lub dodawania jakiegokolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody,
  - e) nie rozpowszechniania wirusów komputerowych,
  - f) nie rozpowszechniania informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta-ang. spamming),
  - g) nie korzystania z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług,

h) nie udostępniania powierzonego mu Sprzętu osobom trzecim, chyba że dokonał jego zakupu od Dostawcy usług na podstawie odrębnej umowy.

6. Abonent zobowiązany jest nie powodować w jakikolwiek sposób zakłóceń w działaniu sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług lub innego operatora/dostawcy usług oraz nie podejmować żadnych działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Dostawcy usług lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu służącego udostępnieniu i monitorowaniu Usług.

7. Abonent zobowiązany jest do ochrony oraz nieudostępniania osobom trzecim haseł związanych z korzystaniem z Usług, w tym np. hasła do Panelu.

#### ROZDZIAŁ IX

#### POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE ORAZ POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE

##### § 15.

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub niekorzystania środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.

2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Dostawcy usług, obsługującej abonentów (dalej „Jednostka”). Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.

3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w Jednostce lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Jednostce, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.

4. Reklamacja powinna 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) Numer identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług,

e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług;

f) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,

g) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Jednostce, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.

6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Jednostki obsługującej reklamację.

7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Jednostce nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług, przyjmując reklamację jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób, aniżeli wynika to ze zdania pierwszego, nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Jednostka rozpatrująca reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamacja pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 lit. f), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Jednostka traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

##### § 16.

1. Reklamacja może być 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 faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamacja złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

a) nazwę Jednostki Dostawcy usług i jej adres,

b) informację o dniu złożenia reklamacji,

c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,

d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,

e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne, §, w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823), oraz ewentualną informację o zgodzie lub jej braku, na udział w takim postępowaniu,

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

g) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

##### § 17.

1. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

2. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.

3. Przepisu ust. 1 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług 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 Abonenta do złożenia reklamacji.

4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

5. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

6. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 5, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

7. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.

8. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne). Postępowanie w trybie art. 109 w/w ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (podmiot uprawniony) na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumenckiej tego urzędu: <https://cik.uke.gov.pl/>.

#### ROZDZIAŁ X

#### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

##### § 18.

1. Abonent ma możliwość zmiany miejsca świadczenia Usługi pod warunkiem istnienia możliwości technicznych do świadczenia w tych miejscach Usług przez Dostawcę usług. Za zmianę miejsca świadczenia Usług, za wyjątkiem sytuacji opisanej w § 7, Dostawca usług pobiera opłatę w wysokości opłaty instalacyjnej określonej w Cenniku.

2. Za pisemną zgodą Dostawcy usług, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu. Dostawca usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy usług, oraz pozytywnej weryfikacji finansowej osoby mającej wejść w prawa i obowiązki Abonenta.

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

4. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 26 lutego 2020 roku.

Data podpisania
Czytelny podpis Abonenta