

**REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH**

**ROZDZIAŁ I
POSTANOWIENIA OGÓLNE**

§1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych i usług internetowych na rzecz Abonentów przez firmę ART-COM spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Jaworznie przy ul. Grunwaldzkiej 120, zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym Rejestrze Przedsiębiorców, pod numerem 0000307130, NIP 632-195-50-36, REGON 240930368, zwanej dalej Dostawcą Usług.
2. Dostawca Usług prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod numerem 7817 prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§2

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. Abonent – osoba fizyczna, która jest stroną Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawartej z Dostawcą Usług lub osoba fizyczna będąca przedsiębiorcą, osoba prawna oraz inny podmiot prowadzący działalność gospodarczą w oparciu o właściwe przepisy, który jest stroną Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawartej z Dostawcą Usług, lub który zamierza podpisać umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą Usług;
2. Dostawca Usług – ART-COM sp. z o.o. w Jaworznie, jako dostawca usług telekomunikacyjnych;
3. Umowa – zgodne oświadczenie woli Dostawcy Usług i Abonenta, w oparciu o które świadczone są usługi telekomunikacyjne określone niniejszym Regulaminem i Cennikiem Usług, z uwzględnieniem przepisów powszechnie obowiązującego prawa;
4. Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;
5. Regulamin Promocji – regulamin zmieniający zasady i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych, obowiązujący w określonym z góry czasie i dotyczący wybranej grupy Abonentów;
6. Promocyjny Cennik Usług – cennik usług stanowiący załącznik do Regulaminu Promocji;
7. Pakiet Usług – rodzaj i zakres świadczonych przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta usług telekomunikacyjnych, szczegółowo określonych w Cenniku Usług lub Promocyjnym Cenniku Usług;
8. Nadużycie telekomunikacyjne – korzystanie z usług telekomunikacyjnych przez Abonenta lub osoby trzecie w sposób stwarzający uzasadnione ryzyko nie uiszczenia opłaty za wykonane usługi telekomunikacyjne;
9. Okres rozliczeniowy – umowny okres, za który wystawiana jest faktura VAT za świadczone usługi telekomunikacyjne;
10. Połączenie telefoniczne – jednorazowe wykorzystanie sieci telekomunikacyjnej w celu przekazania sygnałów telefonicznych;
11. Przeniesienie zakończenia sieci telekomunikacyjnej – zmiana lokalizacji zakończenia sieci telekomunikacyjnej na zlecenie Abonenta;
12. Sieć telekomunikacyjna – zespół funkcjonalnie powiązanych ze sobą urządzeń i linii telekomunikacyjnych – zdefiniowana w Prawie telekomunikacyjnym;
13. Adres IP – unikatowy numer przyporządkowany urządzeniem komputerowym służącym do korzystania z usług internetowych oferowanych przez Dostawcę Usług;
14. System autonomiczny – sieć lub grupa sieci opartych na protokole IP pod wspólną administracyjną kontrolą, w której utrzymywany jest spójny schemat transmisji danych;
15. Służby techniczne Dostawcy Usług – pracownik ART-COM sp. z o.o. lub inna osoba mająca pisemne upoważnienie od ART-COM sp. z o.o.;
16. Cennik Usług – zastawienie przedstawiające nazwy usług świadczonych przez ART-COM, ich ceny, jednostki miary i zasady obliczania należności za usługi;
17. Urządzenie końcowe – urządzenie telekomunikacyjne lub jego podzespół przeznaczony do współpracy z siecią publiczną, dołączane bezpośrednio lub pośrednio do zakończenia sieci telekomunikacyjnej;
18. Zakończenie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług – punkt sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do sieci publicznej;

**ROZDZIAŁ II
ZAWARCIE UMOWY**

§3

1. Przez zawarcie umowy Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia usług zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat za Usługi i przestrzegania postanowień Umowy oraz Regulaminu.
2. W umowie strony określają zakres świadczonych Usług (Pakiet Usług), zgodnie z obowiązującym na dzień zawarcia umowy Cennikiem Usług.

§4

Sieć telekomunikacyjna stanowi własność Dostawcy Usług.

§5

1. Abonentem Usług może zostać każda osoba fizyczna, osoba fizyczna będąca przedsiębiorcą, osoba prawna i inny podmiot prowadzący działalność gospodarczą w oparciu o właściwe przepisy, z uwzględnieniem technicznych możliwości świadczenia usług przez Dostawcę Usług, która podpisze Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą Usług.
2. Umowa zawierana jest w formie pisemnej. Ze strony Dostawcy Usług umowę zawiera osoba przez niego upoważniona.
3. Dostawca Usług dopuszcza możliwość składania oświadczeń przez Abonenta telefonicznie, lub za pośrednictwem swojej strony internetowej.
4. Umowa może zostać zawarta także z pełnomocnikiem Abonenta, w oparciu o przedstawione pełnomocnictwo szczególne udzielone na piśmie pod rygorem nieważności.
5. Jeżeli Abonentem jest osoba prawna lub inny podmiot prowadzący działalność gospodarczą w oparciu o właściwe przepisy, umowę w jego imieniu podpisuje osoba uprawniona do reprezentacji, na podstawie danych z właściwego rejestru lub ewidencji.
6. Jeżeli umowa zostanie zawarta poza biurem Dostawcy Usług, Abonent będący konsumentem, może od umowy odstąpić, składając Dostawcy Usług pisemne oświadczenie w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy. W takim przypadku Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zwrócić zainstalowany sprzęt, ponieść koszty instalacji zgodnie z aktualnym Cennikiem oraz zapłacić za korzystanie z usług do dnia złożenia oświadczenia.
7. Abonent przed podpisaniem umowy zobowiązany jest podać niezbędne dane oraz przedłożyć wszystkie wymagane Regulaminem dokumenty.
8. Przy zawarciu Umowy Dostawca Usług dostarczy Abonentowi Regulamin i Cennik Usług. Podpisanie Umowy oznacza, że Abonent akceptuje treść Regulaminu i Cennika Usług.
9. Umowa zawierana jest na:
 - czas określony, a po upływie jej terminu na czas nieokreślony, jeżeli Abonent nie złoży nie później niż na 30 dni przed upływem terminu pisemnego oświadczenia o braku woli kontynuowania Umowy,
 - czas nieokreślony.
10. Dostawca Usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Abonenta.

§6

1. Umowa może zostać zawarta po otrzymaniu przez Dostawcę Usług następujących danych:
 - imię i nazwisko Abonenta,
 - dokładny adres zameldowania na pobyt stały Abonenta,
 - numer ewidencyjny PESEL,
 - nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość,
- a w przypadku przedsiębiorców:
 - aktualne zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, lub
 - aktualny odpis z KRS
 - NIP,
 - REGON
2. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - przedstawienia dokumentów potwierdzających możliwość wykonywania zobowiązań wynikających z Umowy,
 - pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wynikającej z danych udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej w trybie określonym w Ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych.
3. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy od spełnienia przez Abonenta dodatkowych wymogów, w szczególności zabezpieczenia ewentualnych roszczeń oraz złożenia stosownej kaucji.
4. Z przedłożonych dokumentów Dostawca Usług sporządza kserokopie lub odpisy.

§7

1. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych może być zawarta z:
 - a) osobą, która posiada i przedłoży:
 - stosowne dokumenty potwierdzające posiadanie przez nią prawa dysponowania lokalem lub nieruchomością;
 - pisemną zgodę właściciela, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej, będącego osobą fizyczną w przypadku, gdy umowę zawiera osoba dysponująca lokalem lub nieruchomością na podstawie innego tytułu prawnego niż prawo własności, użytkownika wieczystego lub spółdzielczego prawa do lokalu;
 - b) osobą, z którą Dostawca Usług nie rozwiązał uprzednio dowolnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, z powodu naruszenia przez tę osobę warunków Umowy lub Regulaminu;

2. Dostawca Usług może odstąpić od umowy:
 - a) z chwilą, gdy zostanie ustalone, że dokumenty przedstawione przez Abonenta, opisane w punkcie 1 są niewiarygodne, niekompletne i zachodzą wątpliwości co do ich autentyczności;
 - b) w przypadku, gdy właściciel lokalu lub nieruchomości odmówi zgody na wykonanie instalacji lub zgodę wycofa; demontaż odbywa się na koszt i ryzyko Abonenta;
 - c) w przypadku, gdy w ciągu 3 miesięcy od zawarcia umowy nie zostaną uzyskane odpowiednie pozwolenia na wykonanie instalacji lub gdy wystąpi brak technicznych możliwości przyłączenia.

§8

1. Dostawca Usług ma prawo do przetwarzania danych osobowych Abonenta w celach prawidłowego świadczenia Usług oraz ich archiwizacji. Dane osobowe Abonentów mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami.
2. Abonent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz ich zmiany.
3. Dostawca Usług jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (tekst jedn.Dz. U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926 z późn. zm.).

§9

1. Dostawca Usług może odmówić zawarcia Umowy z Abonentem jeżeli:
 - a) brak jest możliwości technicznych do świadczenia Usług,
 - b) Abonent zalega z płatnościami w stosunku do Dostawcy Usług,
 - c) Abonent odmówił przedstawienia wymaganych przez Dostawcę Usług przy zawieraniu Umowy dokumentów,
 - d) nastąpiła negatywna ocena wiarygodności płatniczej Abonenta,
 - e) Abonent odmówił dodatkowego zabezpieczenia ewentualnych roszczeń lub złożenia kaucji, o którym mowa w §6 ust.3.

ROZDZIAŁ III
ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

TYTUŁ I
USŁUGI TELEFONICZNE

§10

1. Dostawca Usług świadczy na rzecz Abonenta usługi telefoniczne w zakresie połączeń lokalnych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci ruchomych (komórkowych).
2. Abonent ma możliwość korzystania w szczególności z usług dodatkowych określonych w Umowie lub Cenniku Usług.
3. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących. Za dokonanie ograniczenia Dostawca Usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Usług.

§11

1. Dostawca Usług z każdym rachunkiem dostarcza Abonentowi nieodpłatnie podstawowy wykaz wykonanych Usług telefonicznych, zawierający informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem dla każdego typu połączeń ilości i jednostek rozliczeniowych odpowiadających wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
2. Na życzenie Abonenta Dostawca Usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonicznych w danym okresie rozliczeniowym, zawierający informacje o płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego typu połączenia: numeru wywołanego, daty, godziny rozpoczęcia i czasu trwania połączenia oraz wysokości opłaty za połączenie w cenie netto i brutto.
3. Za wykaz określony w punkcie 2. pobierana jest opłata określona w Cenniku Usług. W przypadku uwzględnienia reklamacji opłata ta jest zwracana.
4. Wykaz dostarczany jest w uzgodnionej formie.
5. Dostawca Usług na pisemne żądanie Abonenta dostarcza w ciągu 14 dni szczegółowy wykaz Usług telefonicznych za okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym żądanie złożono.

TYTUŁ II
USŁUGI INTERNETOWE

§12

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu.
2. W szczególności Abonent nie może:
 - a) naruszać praw własności intelektualnej,
 - b) rozpowszechniać materiałów zawierających treści niezgodne z prawem,
 - c) prowadzić działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy oprogramowania,
 - d) dokonywać zmian, usuwać lub dodawać jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody,
 - e) rozpowszechniać złośliwego oprogramowania komputerowego,
 - f) korzystać z Internetu w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego działania sieci i systemów komputerowych,

§13

1. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem przez niego z Usług internetowych.
2. Abonent ponosi odpowiedzialność względem Dostawcy Usług za szkody wyrządzone wskutek niezgodnego z prawem użytkowania sieci internetowej, w szczególności za szkody spowodowane przez szkodliwe oprogramowanie w infrastrukturze Dostawcy Usług. Abonent zobowiązany jest do zwrotu kosztów poniesionych przez Dostawcę Usług w związku z usuwaniem awarii i nieprawidłowości związanych ze szkodliwym działaniem Abonenta.

§14

1. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług internetowych osobom trzecim jak również świadczyć na rzecz takich osób odpłatnie lub nieodpłatnie jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych.
2. Jeżeli Abonent we własnym zakresie dokona zmian konfiguracji i parametrów sprzętu, bądź dokona innych czynności, w następstwie których niemożliwe będzie korzystanie przez niego z usług internetowych, przywrócenie stanu pierwotnego odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta.

§15

1. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług internetowych u innych podmiotów niż Dostawca Usług,
 - b) płatności dokonane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych,
 - c) jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesyłaniu danych spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową transmisją, lub przerwami w świadczeniu Usług internetowych,
 - d) nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji sprzętu dokonanej przez osoby inne niż Służby techniczne Dostawcy Usług,
 - e) informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta,
 - f) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane i publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet
2. Ponadto Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za wadliwe funkcjonowanie Sieci spowodowane:
 - a) zaniechaniami obsługi po stronie Abonenta,
 - b) nieznanymi podstawowymi zasadami pracy ze sprzętem elektronicznym i komputerowym,
 - c) działaniem Abonenta powodującym uszkodzenie sprzętu lub oprogramowania,
 - d) awarią sprzętu lub oprogramowania Abonenta spowodowaną instalacją nowego oprogramowania lub też zmian systemu operacyjnego,
 - e) działaniem siły wyższej (np. pożar, burza, wypadek komunikacyjny).
3. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za poufność danych znajdujących się w komputerach Abonentów lub przesyłanych przez nich przy użyciu Sieci.

ROZDZIAŁ IV
OPŁATY

§16

1. Zakres świadczonych Usług telekomunikacyjnych, wysokości opłat za usługi oraz zasady ich naliczania określone są w Cenniku Usług.
2. Cennik Usług dostępny jest u Dostawcy Usług.
3. W przypadku zmiany cen Usług telekomunikacyjnych Abonent zostanie pisemnie powiadomiony z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego o zakresie zmian i terminie ich wprowadzenia. Abonent, nie później niż 14 dni przed datą podwyższenia cen wskazaną w powiadomieniu, może doręczyć Dostawcy Usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy ze względu na podwyższenie cen. W takim wypadku Umowa ulega rozwiązaniu ostatniego dnia okresu rozliczeniowego poprzedzającego zmianę Cennika Usług.
4. Czas trwania połączenia w ruchu automatycznym jest rejestrowany od chwili zgłoszenia się wywołanego urządzenia końcowego do chwili rozłączenia się urządzenia wywołującego i stanowi podstawę naliczania opłaty za wykonane połączenie, zgodnie z Cennikiem Usług obowiązującym w dniu wykonania tego połączenia.
5. Dostawca Usług jest uprawniony do zaokrąglania opłat do pełnych groszy.

§17

1. Abonent jest zobowiązany regulować terminowo opłaty za Usługi telekomunikacyjne lub inne usługi zamówione oraz wykonywane na jego rzecz przez Dostawcę Usług, według cen i zasad określonych w Cenniku Usług.
2. Wykonane Usługi rozliczane są w okresie rozliczeniowym.
3. Opłata abonamentowa obejmuje:
 - a) stały dostęp do sieci telekomunikacyjnej,
 - b) korzystanie z Usług przypisanych w Cenniku Usług do danej opłaty abonamentowej,
 - c) obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów i niezasadnionych wezwań.

4. Abonent uiszcza z góry opłatę abonamentową w wysokości określonej w Cenniku Usług, zgodnie z okresem rozliczeniowym.
5. W przypadku świadczenia Usług przez niepełny okres rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
6. Abonament jest naliczany i podlega zapłacie także w przypadku przerwy w świadczeniu Usług, jeżeli jej przyczyną jest uszkodzenie urządzenia końcowego będącego własnością Abonenta lub ograniczone świadczenie Usługi, o którym mowa w §19 ust. 3.

§18

1. Podstawą rozliczenia za wykonane Usługi telekomunikacyjne jest faktura VAT wystawiona przez Dostawcę Usług za okres rozliczeniowy.
2. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat za wykonane Usługi telekomunikacyjne w terminie wskazanym na wystawionej fakturze VAT, nie dłuższym niż 14 dni od jej wystawienia i na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę Usług, chyba że Dostawca Usług dopuszcza możliwość zapłaty bezpośrednio w jego siedzibie.
3. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Dostawcy Usług.
4. W przypadku opóźnienia płatności przez Abonenta, Dostawca Usług ma prawo naliczyć odsetki ustawowe oraz obciążyć Abonenta opłatą administracyjną z tytułu dochodzenia zaległych opłat, określoną w Cenniku Usług.
5. W razie wątpliwości przyjmuje się, że dokonana przez Abonenta wpłata w pierwszej kolejności zaliczana jest na odsetki z tytułu nieterminowego regulowania należności, zaległych opłat abonamentowych oraz innych opłat, których termin wymagalności już minął, poczynając od najstarszych.
6. W przypadku nieotrzymania faktury VAT w terminie, w którym faktura ta zwykle była Abonentowi dostarczana, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie Dostawcę Usług. Brak faktury VAT nie zwalnia Abonenta od uiszczenia opłaty abonamentowej, nie później niż do końca bieżącego okresu rozliczeniowego.
7. Abonent może w Umowie wyrazić zgodę na otrzymywanie danych zawartych w fakturze VAT pocztą elektroniczną lub za pomocą strony internetowej Dostawcy Usług. W takim wypadku wszystkie faktury VAT za świadczone Usługi drukowane są i przesyłane na adres Abonenta jednorazowo, po zakończeniu roku kalendarzowego.

§19

1. Jeżeli Abonent opóźnia się z zapłatą należności, lub nie uznano jego reklamacji, Dostawca Usług zastrzega sobie prawo dochodzenia odsetek ustawowych.
2. Niezależnie od naliczania odsetek, w przypadku braku zapłaty w terminie, Dostawca Usług wezwie Abonenta do zapłaty określając dodatkowy termin zapłaty.
3. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą za jeden okres rozliczeniowy, Dostawca Usług podejmie działania mające na celu odzyskanie należności. W takim wypadku Dostawca Usług może:
 - a) ograniczyć świadczenie Usług telekomunikacyjnych, utrzymując je tylko na poziomie nie powiększającym zadłużenia Abonenta, w tym przekazywanie połączeń do Abonenta lub połączenia nieodpłatne (telefony alarmowe),
 - b) zawiesić wszystkie usługi dodatkowe świadczone w ramach wybranego Pakietu Usług, w tym także usługi internetowe;
 - c) ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług telekomunikacyjnych, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki niniejszego Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające bądź uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych;
 - d) w przypadku wykrycia nadużycia, Dostawca Usług może ograniczyć świadczenie Usług telekomunikacyjnych, w pierwszej kolejności tych, których udział w nieopłaconych należnościach jest największy, utrzymując świadczenie usług nie powiększających zadłużenia Abonenta; Abonent jest zawiadamiany o wykryciu nadużycia telefonicznie, za pomocą poczty elektronicznej lub listownie.
4. Ograniczenie lub zawieszenie Usług, o którym mowa w pkt 3. nie zwalnia Abonenta z terminowego uiszczenia abonamentu.
5. Jeżeli Dostawca Usług zawarł z Abonentem Umowę w oparciu o Regulamin Promocji i Promocyjny Cennik Usług, to w przypadku zwłoki Abonenta z zapłatą należności na rzecz Dostawcy Usług, zobowiązany on będzie także do zapłaty w danym okresie rozliczeniowym różnicy pomiędzy wartością wybranej usługi określoną w Cenniku Usług a jej wartością w Promocyjnym Cenniku Usług.
6. Dostawca Usług może jednostronnie, ze skutkiem natychmiastowym rozwiązać Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Abonentem, któremu uprzednio ograniczył lub zawiesił świadczenie Usług telekomunikacyjnych, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 15 dni, jeżeli ograniczenie lub zawieszenie było skutkiem opóźnienia płatności za usługi telekomunikacyjne.

ROZDZIAŁ V ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

§20

1. W ramach opłaty za uzyskanie dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawca Usług wykonuje instalację w sposób umożliwiający prawidłowe uruchomienie Zakończenia sieci telekomunikacyjnej oraz sprawdza i wykazuje działanie urządzenia końcowego u Abonenta, chyba że umowa zawiera z Abonentem stanowi inaczej.
2. Zainstalowanie Zakończenia sieci telekomunikacyjnej oraz jego uruchomienie powinno nastąpić w terminie określonym w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, nie dłuższym jednak niż 180 dni od dnia jej podpisania.
3. Numer zakończenia sieci, a w szczególności numer telefoniczny ustala i nadaje Dostawca Usług.
4. Numer telefoniczny, a także adres IP może zostać zmieniony na zlecenie Abonenta, za opłatą przewidzianą w Cenniku Usług, jeżeli jest możliwe ze względów technicznych. Zmiany numeru może dokonać także Dostawca Usług, jeżeli jest to konieczne ze względów technicznych, po uprzednim zawiadomieniu Abonenta, co najmniej na trzy miesiące przed terminem przewidzianej zmiany. W przypadku opisanym w zdaniu poprzednim, zmiana numeru następuje nieodpłatnie.
5. Abonent może żądać bezpłatnej zmiany przydzielonego mu numeru telefonicznego oraz adresu IP, jeżeli wykaże, że korzystanie z posiadanego numeru jest uciążliwe.
6. Zainstalowanie Urządzeń końcowych lub wykonanie Sieci telekomunikacyjnej wewnątrz lokalu Abonenta, wykraczające poza zakres niezbędny do uruchomienia Zakończenia sieci telekomunikacyjnej może być zamówione u Dostawcy Usług lub wykonane przez Abonenta we własnym zakresie.
7. Prawidłowość instalacji wykonanej przez Abonenta we własnym zakresie podlega sprawdzeniu przez Służby techniczne Dostawcy Usług, a za termin wykonania instalacji uznaje się dzień uruchomienia Zakończenia sieci telekomunikacyjnej, po sprawdzeniu instalacji przez Służby techniczne. Za sprawdzenie instalacji Dostawca Usług pobiera opłatę zgodnie z Cennikiem Usług.
8. Urządzenia końcowe do Sieci telekomunikacyjnej muszą posiadać dokumenty lub znaki potwierdzające zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń”, o których mowa w Prawie telekomunikacyjnym.
9. Abonent zobowiązany jest korzystać z Urządzeń końcowych w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu Sieci telekomunikacyjnej.
10. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Urządzeniach końcowych lub Sieciach telekomunikacyjnych będących własnością Dostawcy Usług a zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie Służby techniczne Dostawcy Usług.
11. Uszkodzenia Sieci telekomunikacyjnej oraz Urządzeń końcowych będących własnością Dostawcy Usług, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są na jego koszt.
12. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w trakcie instalacji, a wyniki z decyzji lokalizacyjnych Abonenta.
13. Dostawca Usług zastrzega sobie możliwość opóźnienia montażu, jeżeli opóźnienie następuje z przyczyn od niego niezależnych.
14. Abonent nie może udostępniać innym osobom sygnału internetowego. Złamanie tego zakazu spowoduje:
 - a) natychmiastową utratę dostępu do Internetu,
 - b) obowiązek zapłaty na rzecz Dostawcy Usług kary umownej w wysokości 5000 zł,
 - c) rozwiązanie Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
15. Dostawca Usług nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów sieci Internet wykraczających poza jego system autonomiczny.

§21

1. W ramach świadczonych Usług Dostawca Usług zapewnia sprawność Sieci telekomunikacyjnej na odcinku od zakończenia Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług do styku Sieci telekomunikacyjnej z siecią innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych.
2. Służby techniczne Dostawcy Usług dokonują okresowych przeglądów stanu technicznego Sieci telekomunikacyjnej.
3. Abonent zobowiązany jest umożliwić Służbom technicznym sprawdzenie stanu technicznego Urządzeń końcowych oraz Zakończeń sieci telekomunikacyjnej po wcześniejszym uzgodnieniu terminu. Służby techniczne na żądanie mają obowiązek okazania identyfikatorów.
4. W przypadku, gdy Służby techniczne stwierdzą usterkę, wadę lub właściwość sprzętu Abonenta wpływającą negatywnie na pracę Sieci telekomunikacyjnej lub urządzeń, Dostawca Usług ma prawo wezwać Abonenta do usunięcia takiej wady lub usterki albo do wymiany takiego sprzętu na wolny od wad, na koszt Abonenta, określając w tym celu odpowiedni termin.
Po bezskutecznym upływie terminu, Dostawca Usług może rozwiązać Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych bez zachowania okresu wypowiedzenia.

§22

1. Dostawca Usług zobowiązuje się usunąć awarię lub usterkę uniemożliwiającą korzystanie z Usług telekomunikacyjnych objętych umową w czasie 48 godzin w dni robocze, licząc od dnia zgłoszenia usterki. Zgłoszenia dokonuje się w siedzibie Dostawcy Usług, drogą elektroniczną lub telefonicznie.

§23

1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług telekomunikacyjnych, trwającej dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 abonamentu za świadczenie Usługi telekomunikacyjnej.
2. Za okres przerwy w świadczeniu innej Usługi wynikający z Awarii trwającej dłużej niż 36 godzin Abonentowi przysługuje prawo obniżenia opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 za każdy dzień braku sygnału.
3. W sytuacji określonej w ust. 1 i 2 Abonentowi przysługuje dodatkowo kara umowna w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy.
4. Do okresu, za który obniża się abonament, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
5. Obniżenie abonamentu następuje na podstawie zgłoszonej reklamacji przez Abonenta w trybie określonym niniejszym Regulaminem.

§24

Krótkotrwałe, nie trwające zwykle dłużej niż 36 godzin w miesiącu, przerwy w możliwości korzystania z Usług związane z niezbędnymi pracami konserwacyjnymi, nie stanowią naruszenia Umowy.

§25

1. Na wniosek Abonenta Dostawca Usług może dokonać przeniesienia Zakończenia sieci telekomunikacyjnej na obszarze własnej sieci, pod warunkiem istnienia możliwości technicznych.
2. W przypadku braku możliwości technicznych dokonania przeniesienia, Abonentowi przez okres 12 miesięcy od dnia złożenia wniosku, przysługująco będzie roszczenie o dokonanie przeniesienia Zakończenia sieci. Po upływie tego terminu Dostawca Usług zostaje z obowiązku przeniesienia zwolniony.
3. Przeniesienie Zakończenia sieci jest możliwe po uprzednim uregulowaniu zobowiązań przez Abonenta na rzecz Dostawcy Usług.
4. Abonent może żądać zachowania przydzielonego mu numeru telefonicznego oraz adresu IP na obszarze strefy numeracyjnej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług.

ROZDZIAŁ VI
REKLAMACJA

§26

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji.
2. Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie lub inną należność w związku z:
 - a) niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi telekomunikacyjnej,
 - b) nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia Usługi telekomunikacyjnej.
3. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty faktury VAT wystawionej przez Dostawcę Usług za świadczone Usługi telekomunikacyjne.
4. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie, ustnie do protokołu, a także za pomocą innych środków technicznych, które pozwalają na identyfikację Abonenta i powinna zawierać następujące informacje:
 - a) imię i nazwisko oraz adres Abonenta,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji i reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) numer Urządzenia końcowego,
 - e) datę i podpis reklamującego, w przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu,
 - f) datę zawarcia Umowy i datę rozpoczęcia świadczenia Usługi telekomunikacyjnej, w przypadku wniesienia reklamacji z tytułu niedotrzymania terminu podłączenia do sieci Dostawcy Usług,
 - g) określenie żądania Abonenta w związku ze składaną reklamacją.
5. Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji podanych w punkcie 4., przez co jej rozpatrzenie staje się niemożliwe, Dostawca Usług zawiadamia Abonenta pisemnie o konieczności uzupełnienia braków w terminie 7 dni od wezwania. Nieuzupełnioną reklamację pozostawia się bez rozpatrzenia.
6. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
7. Dostawca Usług jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Dostawca Usług zobowiązany jest potwierdzić otrzymanie reklamacji w sposób pisemny, lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w terminie 14 dni, chyba że odpowiedzi na reklamację udzielono w terminie nie dłuższym niż 14 dni.
8. Reklamację nie rozpatrzoną w terminie 30 dni uznaje się za uznaną.
9. Za datę wniesienia reklamacji uznaje się dzień otrzymania jej przez Dostawcę Usług.
10. Odpowiedzi na reklamację Dostawca Usług udziela w formie pisemnej. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać w szczególności:
 - a) powołanie podstawy prawnej,
 - b) rozstrzygnięcie,
 - c) pouczenie o prawie odwołania,
 - d) podpis upoważnionego pracownika z podaniem zajmowanego stanowiska.
11. W przypadku uznania reklamacji Dostawca Usług zobowiązany jest zwrócić Abonentowi nienależnie pobrane opłaty. Zwrot nienależnie pobranych opłat następuje poprzez zaliczenie:
 - a) w przypadku posiadania przez Abonenta bieżących należności płatniczych – na poczet tych należności,
 - b) w przypadku posiadania przez Abonenta zaległych należności płatniczych – na poczet tych należności,
 - c) na pisemny wniosek Abonenta – na wskazany przez niego rachunek bankowy
 - d) na poczet przyszłych należności, jeżeli Abonent nie złożył dyspozycji, a brak przesłanek z punktów a) i b).
12. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent może dochodzić swoich roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku gdy reklamującym jest osoba fizyczna n postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez sąd polubowny przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej na podstawie art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

ROZDZIAŁ VII
ROZWIĄZANIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY

§27

1. Umowa o świadczenie Usług telekomunikacyjnych może być rozwiązana przez Abonenta w każdym czasie, z zachowaniem 90 dniowego okresu wypowiedzenia na koniec okresu rozliczeniowego, przez złożenie oświadczenia w formie pisemnej, doręczonego osobiście do Dostawcy Usług lub przesłanego listem poleconym.
2. Umowa o świadczenie Usług telekomunikacyjnych może być rozwiązana przez Dostawcę Usług z 90 dniowym okresem wypowiedzenia, przez złożenie oświadczenia Abonentowi w formie pisemnej.
3. W przypadku umów zawieranych na czas określony strony mogą w umowie zawrzeć okres wypowiedzenia nie krótszy niż 14 dni i nie dłuższy niż 30 dni.
4. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy Abonent ma obowiązek udostępnić Służbom technicznym Dostawcy Usług lokal lub nieruchomości w celu demontażu Urządzeń końcowych będących własnością Dostawcy Usług oraz zwrócić te urządzenia w terminie 14 dni od daty rozwiązania umowy.

§28

1. Dostawca Usług ma prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:
 - a) braku możliwości technicznych świadczenia Usług telekomunikacyjnych,
 - b) naruszenia postanowień §14 niniejszego Regulaminu,
 - c) o którym mowa w §19 ust.5 Regulaminu,
 - d) rażącego naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu.
2. Abonent ma prawo do rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy nastąpiła przerwa w świadczeniu Usług telekomunikacyjnych przekraczająca 30 dni, z przyczyn leżących po stronie Dostawcy Usług.

§29

Umowa o świadczenie Usług telekomunikacyjnych wygasa w przypadkach:

1. uzyskania przez Dostawcę Usług udokumentowanej informacji o śmierci Abonenta,
2. wykreślenia Abonenta z ewidencji działalności gospodarczej lub z Krajowego Rejestru Sądowego,
3. braku możliwości technicznych przeniesienia Zakończenia sieci telekomunikacyjnej, do którego dołączone jest Urządzenie końcowe Abonenta,
4. upływu okresu na jaki została zawarta, a Abonent złożył oświadczenie, o którym mowa w §5 ust 9.

ROZDZIAŁ VIII
POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§30

1. Abonent zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcę Usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta, zawartych w umowie, w terminie 7 dni od daty ich zmiany. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku, wszelkie korespondencja kierowana na dotychczasowy adres Abonenta lub zawierająca dotychczasowe dane będzie uznana za skutecznie doręczoną.
2. Wszelkie pisemne oświadczenia lub wezwania wysłane na adres drugiej strony listem poleconym a nie odebrane przez stronę, uznaje się za doręczone po upływie 14 dni od dnia awizowania.

§31

1. Przy wykonywaniu swoich obowiązków Dostawca Usług może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać im wykonanie Umowy, a Abonent wyraża na to zgodę.
2. Abonent nie może bez zgody Dostawcy Usług przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy na inną osobę.

§32

W sprawach nieuregulowanych w regulaminie zastosowanie znajdują przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.

§33

Niniejszy regulamin wchodzi w życie dnia 18.III.2009 r.

Data podpisania
Czytelny podpis Abonenta