

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Rozdział I. Postanowienia Ogólne

§ 1

Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady świadczenia przez SATPOL sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Gnieźnie, ul. Roosevelta 53, 62-200 Gniezno, REGON: 631277405, NIP: 7841985819, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000796389 prowadzonym przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego - usług dostarczania drogą kablową programów radiowych i telewizyjnych w tym również nadawanych w technice cyfrowej, usług transmisji danych, w tym dostępu do Internetu oraz usług głosowych drogą kablową.

§ 2

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

1. „Abonent” – podmiot, który jest stroną Umowy;
2. „Awaria” – uszkodzenie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług lub Sprzętu powodujące przerwę w świadczeniu Usługi trwającą dłużej niż 12 godzin, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły wyższej;
3. „Biuro Obsługi Abonenta” – lokal, w którym Dostawca usług wykonuje czynności związane z obsługą Zamawiających i Abonentów;
4. „Cennik” – katalog Usług świadczonych przez Dostawcę usług wraz z charakterystyką tych Usług oraz zestawieniem cen;
5. „Dostawca usług” – SATPOL sp. z o.o. sp.k. lub podmiot, w którego imieniu działa SATPOL sp. z o.o. sp.k.;
6. „Gniazdo abonenckie” – zakończenie sieci stacjonarnej Dostawcy usług umożliwiające Abonentowi przyłączenie Terminali Abonenta i Sprzętu;
7. „Kaucja” – kwota pieniężna, nie będąca zaliczką, zadatkiem ani jakkolwiek formą przedpłaty, uiszczenia której może zażądać Dostawca usług tytułem zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy w określonych w Regulaminie okolicznościach;
8. „Kodeks cywilny” – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r. Nr 16 poz. 93 z późn. zm.);
9. „Limit” – kwotowe ograniczenie wartości Usług wskazane w Umowie, którego przekroczenie przez Abonenta w danym Okresie rozliczeniowym będzie uprawniało Dostawcę usług do podjęcia działań określonych w Regulaminie;
10. „Lokal” – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal niebędący odrębną nieruchomością), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usług lub w której zgodnie z Umową abonencką jest zlokalizowane Gniazdo abonenckie;
11. „Prawo telekomunikacyjne” – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.);
12. „Przedstawiciel Dostawcy usług” – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy abonenckiej lub uprawniona

do wykonywania jej postanowień;

13. „Siła wyższa” – zdarzenie niezależne od Stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;

14. „Sprzęt” – wszelkie rzeczy powierzone Abonentowi przez Dostawcę usług, w szczególności Gniazda abonenckie, dekodery, modemy, kable, konwertery, zasilacze, bramki głosowe, opakowania, instrukcje obsługi;

15. „Terminal Abonenta” – urządzenia Abonenta, w szczególności telefon, faks, telewizor, komputer, tablet, karta sieciowa, port USB, router, umożliwiające korzystanie z Usług Dostawcy usług;

16. „Umowa” – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;

17. „Usługa” – usługa telekomunikacyjna lub związana z usługą telekomunikacyjną usługa dodatkowa świadczona przez Dostawcę usług;

18. „Usługa Telewizyjna” – usługa dostarczania sygnału programów telewizyjnych;

19. „Zamawiający” – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy abonenckiej.

§ 3

1. Dostawca usług świadczy Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie oraz w Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.

2. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („regulaminy promocji”).

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

4. Dostawca usług może przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z Umowy posługiwać się osobami trzecimi.

Rozdział II. Zawarcie Umowy

§ 4

1. Umowa zostaje zawarta w formie dopuszczonej przepisami prawa, na czas nieoznaczony lub oznaczony. Zawarcie Umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie, po podaniu Przedstawicielowi Dostawcy usług aktualnych danych lub okazaniu oryginałów lub poświadczonych za zgodność z oryginałem kopii dokumentów wymaganych przez Dostawcę usług.

2. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od istnienia warunków niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego, w szczególności technicznych.

§ 5

Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu. W celu ustalenia tytułu prawnego do Lokalu, Dostawca usług może żądać dodatkowych dokumentów. W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, do przyłączenia pojedynczego zakończenia sieci

stosuje się odpowiednio przepis art. 684 Kodeksu cywilnego.

§ 6

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do zawarcia tej umowy.

W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:

- a) nazwiska i imiona;
- b) imiona rodziców;
- c) miejsce i data urodzenia;
- d) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli 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 nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu.
- g) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy.

Z okazywanych dokumentów Dostawca usług ma prawo sporządzić odpis wyłącznie w zakresie, w jakim zawierają one dane niezbędne do zawarcia Umowy.

2 Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy abonenckiej 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 (Dostawca usług zobowiązany jest powiadomić Zamawiającego o takim zastrzeżeniu).

3. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, Dostawca usług może zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych, w szczególności uzależnić zawarcie Umowy od zabezpieczenia wiarygodności wynikających z tej umowy lub odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych.

4. Zabezpieczenie wiarygodności Dostawcy usług wynikających z Umowy, może nastąpić w szczególności poprzez wpłacenie bądź podwyższenie Kaucji lub ustalenie bądź obniżenie Limitu.

5. Poza przypadkami braku możliwości oceny bądź negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego lub Abonenta, Dostawca usług może zażądać zabezpieczenia w szczególności w następujących przypadkach:

- a) braku możliwości weryfikacji danych podanych w Umowie przez Zamawiającego;
- b) podania przez Zamawiającego przy zawarciu Umowy danych niezgodnych ze stanem faktycznym;
- c) przekroczenia przez Abonenta Limitu w trakcie trwania Okresu rozliczeniowego;

6. Abonent jest zobowiązany wpłacić Kaucję w sposób i w terminie wskazanym przez Dostawcę usług, przy czym Dostawca usług ma prawo zaspokoić swoją wymagalną wiarygodność z Kaucji. Po otrzymaniu oświadczenia Dostawcy usług o

potrąceniu wymagalnej wierzytelności Dostawcy usług z Kaucją, Abonent ma obowiązek uzupełnić Kaucję do jej pierwotnej wysokości. Nieuzupełnienie Kaucji uprawnia Dostawcę usług do zawieszenia świadczenia Usług.

7. Dostawca usług zobowiązuje się zwrócić Abonentowi nominalną kwotę Kaucji albo kwotę Kaucji jaka pozostała po potrąceniu wymagalnych wierzytelności Dostawcy usług po dokonaniu ostatecznego rozliczenia w związku z rozwiązaniem albo wygaśnięciem Umowy. Zwrot kwot, o których mowa w niniejszym ustępie, każdorazowo następować będzie na zasadach określonych w § 26-§ 28 Regulaminu.

8. Dostawca usług, za zgodą Abonenta, umieszcza dane Abonenta w spisie Abonentów. Dostawca usług informuje Abonenta, iż w przypadku wyrażenia zgody na umieszczenie danych (tj. numeru telefonu, nazwiska i imienia, nazwy miejscowości i ulicy) w spisach abonentów (w postaci książkowej lub elektronicznej) oraz w ramach usług informacji o numerach telefonicznych, usługi te świadczone będą przez Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie bądź innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

9. Wyrażenie zgody jest dobrowolne, a zgoda może być wycofana w każdym czasie. Z chwilą udostępnienia danych Orange Polska S.A. lub inny przedsiębiorca telekomunikacyjny staje się administratorem w/w danych osobowych.

10. Celem wydawanego spisu abonentów (książki telefonicznej) jest umożliwienie sprawnego wyszukiwania numerów telefonów abonentów. Taki sam cel realizują usługi udzielania informacji o numerach telefonicznych.

11. Dostawca usług zobowiązany jest również do udostępniania danych swoich Abonentów innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym w celu świadczenia w/w usług informacyjnych.

§ 7

Zamawiający może złożyć u Dostawcy usług zamówienie na Usługi pisemnie lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość. W takim wypadku Dostawca usług udziela Zamawiającemu odpowiedzi w terminie do 30 dni. W razie odmowy, Dostawca usług informuje o jej przyczynach.

Rozdział III. Zasady zapewnienia dostępu do Usługi oraz korzystania ze Sprzętu.

§ 8

1. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzeniem przekazania Abonentowi Sprzętu bez jawnych wad i uszkodzeń jest podpisany przez Abonenta protokół odbioru.

2. Z momentem przekazania Sprzętu, na Abonenta przechodzi ryzyko jego przypadkowej utraty lub uszkodzenia, w tym także ryzyko jego utraty na skutek kradzieży.

3. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:

a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie;

b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z jego przeznaczeniem, Umową lub Regulaminem,

za zapłatą kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć lub za zapłatą wartości Sprzętu, jeśli został on utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć. Wysokość kary umownej z tego tytułu określa właściwy Cennik.

4. Podstawą wymiany Sprzętu jest dostarczenie Dostawcy usług przez Abonenta w jeden ze sposobów, o których mowa w § 22 ust. 1 poniżej, Sprzętu wadliwego lub uszkodzonego, ewentualnie kopii protokołu policyjnego ze zgłoszenia kradzieży Sprzętu.

5. Dostawca usług ma prawo:

a) wymienić dotychczas używany przez Abonenta Sprzęt na inny lub zmienić częstotliwość dostarczanego programu, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością ponownego strojenia lub zmianą konfiguracji Terminala Abonenta;

b) w przypadku zmiany technologii świadczenia Usługi wymagać zmiany dotychczas używanego Terminala Abonenta, jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego korzystania z Usługi.

6. Jeżeli Abonent odmówi lub w inny sposób uniemożliwi realizację uprawnień zawartych w ust. 5 pkt a) lub b), w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie, a korzystanie z Usługi nie będzie możliwe przy zastosowaniu dotychczasowego Sprzętu lub Terminala Abonenta, Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Usługi.

7. W przypadku niewłaściwej eksploatacji Sprzętu przez Abonenta, Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności z tytułu jego uszkodzenia i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta w całości lub części z Usług.

8. Abonent jest uprawniony do samodzielnej konfiguracji elementów Sprzętu w zakresie określonym przez Dostawcę usług oraz instrukcję jego obsługi. Samodzielna konfiguracja Sprzętu powinna być dokonywana w zakresie niezbędnym do prawidłowego korzystania z Usługi.

9. Zakres korzystania z niektórych funkcji lub niektórych portów Sprzętu może zostać ograniczony przez Dostawcę usług. W takim wypadku informacje o funkcjonalności Sprzętu dostępne są w instrukcji obsługi lub na stronie internetowej Dostawcy usług.

§ 9

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny, tj. m. in.: poprowadzenie kabla, przewiercanie niezbędnych otworów, zainstalowanie Gniazda abonenckiego, instalację modemu oraz pozostałego Sprzętu w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy usług. Jeżeli instalacja lub eksploatacja Sprzętu w Lokalu, na budynku stanowiącym Lokal lub budynku, w którym Lokal się znajduje, wymaga zgody podmiotu trzeciego, Abonent jest odpowiedzialny za jej pozyskanie, chyba że Dostawca usług zwolni Abonenta z tego obowiązku.

2. Abonent jest zobowiązany przygotować Lokal w taki sposób, aby Przedstawiciel Dostawcy usług mógł wykonać instalację w możliwie najkrótszym czasie. Przedstawiciele

Dostawcy usług nie są zobowiązani do przestawiania mebli oraz dokonywania innych podobnych czynności podczas montażu Sprzętu.

3. Montaż Sprzętu dokonywany jest w obecności Abonenta lub upoważnionej przez niego pełnoletniej osoby.

4. Przedstawiciele Dostawcy usług nie są zobowiązani do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Terminali Abonenta, w szczególności do ich regulacji, konfiguracji lub adaptacji.

5. Wszelkie elementy Sprzętu zamontowane przez Dostawcę usług w Lokalu zgodnie z postanowieniami Umowy pozostają własnością Dostawcy usług.

6. Abonent uzyskuje prawo do korzystania ze Sprzętu jedynie na terenie Lokalu wskazanego w Umowie, chyba, że Dostawca usług postanowi inaczej. Zmiana miejsca świadczenia Usług jest możliwa za zgodą Dostawcy usług, jeżeli istnieją w Lokalu warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi i o ile nowy Lokal nie znajduje się

poza obszarem działania Dostawcy usług.

7. Za instalację kolejnych Gniazd abonenckich w Lokalu Abonent ponosi opłatę zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

8. Zasilanie Sprzętu odbywa się na koszt Abonenta.

§ 10

1 Zapewnienie dostępu do Usługi następuje z chwilą podłączenia Sprzętu i aktywacji Usługi.

2. Abonent jest zobowiązany:

a) używać Sprzętu lub innego mienia Dostawcy usług zgodnie z jego przeznaczeniem, Umową i Regulaminem;

b) umożliwić na każde żądanie Dostawcy usług jego Przedstawicielom sprawdzenie stanu technicznego Sprzętu, w tym zainstalowanego w Lokalu;

c) korzystać z Usługi zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy, Regulaminu i Cennika, porządkiem publicznym i dobrymi obyczajami;

d) najpóźniej w terminie 3 dni od dnia utraty możliwości korzystania z Usługi, z przyczyn niezależnych od Dostawcy usług, zawiadomić o tym na piśmie Dostawcę usług;

3. Zabronione jest:

a) uszkodzanie Sprzętu lub innych elementów sieci;

b) każde działanie powodujące zakłócenia w pracy Sprzętu lub korzystaniu z Usług, także przez innych użytkowników sieci;

c) dokonywanie sprzecznych z Umową i Regulaminem zmian w konfiguracji lub jakichkolwiek innych przeróbek czy nieuprawnionych podłączeń Sprzętu;

d) udostępnianie osobom trzecim Sprzętu lub innego mienia Dostawcy usług bez jego zgody.

§ 11

1. Abonent nie ma prawa umożliwiać dostępu do Usługi innym podmiotom.

2. Abonent nie ma prawa, bez pisemnej zgody Dostawcy usług, podłączać do Sprzętu większej ilości Terminali Abonenta niż określona w Umowie lub zgłoszona Dostawcy usług w sposób określony przez Dostawcę usług.

3. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 lub 2 Abonent zobowiązany jest do zapłacenia kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.

§ 12

1. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności:

a) za zabezpieczenie danych w Terminalu Abonenta przed ingerencją osób

trzecich;

b) za treść i zawartość danych transmitowanych poprzez Internet, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania z sieci Internet;

c) za działania innych użytkowników sieci Internet.

d) za zły stan techniczny Terminala Abonenta ani za zakłócenia lub inne nieprawidłowości w korzystaniu z Usługi wynikające ze złego stanu technicznego Terminala Abonenta, chyba, że został on sprzedany Abonentowi przez Dostawcę usług.

2. Dostawca usług nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet.

3. Przepustowość (inaczej: „prędkość”) transmisji danych określona (deklarowana) w Cenniku lub w Umowie oznacza maksymalną dostępną przepustowość w ramach danego pakietu. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili przepustowość transmisji danych może różnić się od maksymalnej i uzależniona jest w szczególności od: bieżących możliwości sieci telekomunikacyjnej w tym ograniczeń technologicznych tej sieci, możliwości technicznych oraz stanu technicznego Terminala Abonenta, przeciążeń sieci telekomunikacyjnej, na którą wpływ mają m.in. działania innych operatorów telekomunikacyjnych lub innych użytkowników sieci, a także – w przypadku sieci bezprzewodowych (w tym wifi) – warunki atmosferyczne oraz inne bariery ograniczające zasięg nadajnika. W przypadku Usługi stacjonarnego dostępu do sieci Internet, zwykle dostępna prędkość, tj. taka prędkość jakiej Abonent może oczekiwać w większości przypadków podczas korzystania z Usługi – mając w szczególności na uwadze ograniczenia, o których mowa w zdaniu poprzedzającym - powinna wynosić przynajmniej 75 % maksymalnej prędkości, zaś minimalna dostępna prędkość powinna wynosić przynajmniej 40 % maksymalnej. Obniżenie prędkości może tymczasowo wpływać na ograniczenie uprawnień Abonenta do dostępu do określonych treści, aplikacji lub usług, w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż aktualnie dostępna.

4. Możliwość prawidłowego korzystania z więcej niż jednej treści, aplikacji lub usługi równocześnie jest uzależniona od deklarowanej prędkości transmisji danych dla danego pakietu. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż deklarowana zgodnie z pakietem, z którego korzysta Abonent na podstawie Umowy, może być utrudnione lub niemożliwe. W szczególności w przypadku korzystania z treści, aplikacji lub usługi wymagającej zbliżonej do maksymalnej deklarowanej prędkości lub w przypadku wystąpienia tymczasowych przeciążeń sieci telekomunikacyjnej, równoczesne korzystanie z innych treści, aplikacji lub usług może być niemożliwe.

5. Dostawca usług, w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, optymalizacji ogólnej jakości transmisji oraz aby zapobiec przekroczeniu pojemności łącza stosuje pasywne mechanizmy gromadzenia oraz analizy danych o parametrach jakościowych i wykorzystaniu sieci telekomunikacyjnej. Stosowane są również procedury zapewniania jakości świadczonych Usług oparte w szczególności o następujące środki zarządzania ruchem w sieci: kolejkowanie, priorytetyzację, rezerwację, czasową alokację transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń,

mające na celu utrzymanie optymalnej pojemności łącza w celu zapewnienia Abonentowi nieprzerwanego dostępu do treści, aplikacji lub usług, z których korzysta Abonent. Określone w zdaniach poprzedzających procedury oraz środki zarządzania ruchem Dostawca usług wprowadza w celu utrzymania i podwyższania parametrów jakości świadczonych Usług.

6. Środki zarządzania ruchem stosowane przez Dostawcę usług mogą mieć przejściowy wpływ na jakość świadczonej Usługi dostępu do sieci Internet, jednak nie mają wpływu na prywatność Abonenta ani ochronę jego danych osobowych, z zastrzeżeniem zdania drugiego. W wyjątkowych przypadkach, gdy będzie to niezbędne z uwagi na cele określone przepisami prawa, podjęcie przez Dostawcę usług środków zarządzania ruchem może spowodować czasowe obniżenie jakości świadczonej Usługi poprzez spowolnienie prędkości transmisji danych a w szczególnych, wyjątkowych przypadkach określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego - może mieć również przejściowy wpływ na prywatność Abonenta lub zakres ochrony jego danych osobowych.

7. W przypadkach jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi dostępu do sieci Internet na rzecz Abonenta będącego konsumentem pod względem minimalnej prędkości lub innych parametrów jakości Usługi a wykonaniem opisanym zgodnie z ust. 3-6 niniejszego paragrafu, jeśli rozbieżności takie stanowią nienależyte wykonanie Umowy w rozumieniu przepisów prawa, Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami § 26-28 Regulaminu, a także rozstrzygnięcie sporu w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE zgodnie z art. 109 Prawa telekomunikacyjnego lub powództwo do sądu powszechnego.

Rozdział IV. Opłaty

§ 13

1. Za uruchomienie świadczenia Usługi Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Cenniku, a w przypadku określonym w ust. 2, podwyższonej opłaty aktywacyjnej, nie później niż w dacie aktywacji Usługi, chyba że Dostawca usług postanowi inaczej.

2. W przypadku, gdy instalacja Sprzętu jest połączona z większymi niż przeciętnie nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty aktywacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego.

3. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania przez Abonenta i przeprowadzki do innego Lokalu, w którym nie ma Sprzętu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej bądź podwyższonej opłaty aktywacyjnej na zasadach określonych w ust. 1 lub 2.

§ 14

1. Z tytułu kosztów ponoszonych przez Dostawcę usług na utrzymanie infrastruktury technicznej, Dostawca usług jest uprawniony do pobierania opłaty za utrzymanie sieci w wysokości określonej w Cenniku.

2. Abonent jest zobowiązany opłacać terminowo opłaty abonamentowe oraz inne

opłaty w wysokości określonej w Cenniku.

3. Okresem rozliczeniowym jest okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Dostawcę usług na dokumencie rozliczeniowym.

4. Terminy płatności i sposób uiszczania opłat abonamentowych są określane w dokumentach rozliczeniowych (fakturach, rachunkach lub książeczkach opłat) przekazywanych Abonentowi przez Dostawcę usług. Dostawca usług wystawia dokumenty za okresy rozliczeniowe, przy czym nie ma obowiązku ich wystawienia, gdy nie jest to wymagane przepisami prawa, w szczególności za okresy rozliczeniowe, w których nie miało miejsca faktyczne świadczenie Usług.

5. Jeżeli z Umowy, dokumentu rozliczeniowego, Cennika lub innych postanowień Regulaminu lub regulaminu promocji nie wynika nic innego:

a) opłaty abonamentowe oraz inne opłaty okresowe płatne są z góry w terminie do 15 dnia każdego miesiąca;

b) opłaty jednorazowe płatne są w terminie 7 dni od daty wykonania usługi.

6. W wypadku nieotrzymania przez Abonenta dokumentu rozliczeniowego do 30 dnia danego miesiąca, Abonent powinien niezwłocznie powiadomić Dostawcę usług o tym fakcie.

7. W przypadku akceptacji wystawiania i przesyłania dokumentów rozliczeniowych w postaci elektronicznej, dotyczy ona wszystkich umów abonenckich, których stroną jest Abonent oraz Dostawca usług.

8. Dokumenty rozliczeniowe będą wystawiane i przesyłane Abonentowi w postaci elektronicznej od dnia następującego po dniu akceptacji.

9. Abonent może cofnąć akceptację wystawiania i przesyłania dokumentów rozliczeniowych w postaci elektronicznej zachowując formę pisemną lub postać elektroniczną. W takim przypadku Dostawca usług traci prawo do wystawiania i przesyłania dokumentów rozliczeniowych w postaci elektronicznej od następnego dnia, w którym otrzymał powiadomienie od Abonenta o wycofaniu akceptacji.

10. Elektroniczne dokumenty rozliczeniowe archiwizowanie będą przez Dostawcę usług, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i zostają przesłane Abonentowi za pośrednictwem Panelu Abonenta SATPOL. Abonent zobowiązany jest we własnym zakresie do przechowywania wszystkich wystawionych przez Dostawcę usług dokumentów.

Dokumenty rozliczeniowe przesłane w postaci elektronicznej powinny być przechowywane przez Abonenta w postaci elektronicznej w formacie, w którym zostały przesłane, w sposób gwarantujący autentyczność ich pochodzenia i integralność ich treści, jak również ich czytelność przez cały okres ich przechowywania.

§ 15

1. Opłaty pobierane przez Dostawcę usług nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które są pobierane na podstawie przepisów o radiofonii i telewizji ani żadnych innych opłat o charakterze publicznoprawnym.

2. Dniem uiszczenia opłat przez Abonenta jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę usług lub dzień uiszczenia

należności w kasie Dostawcy usług lub innego podmiotu wskazanego przez Dostawcę usług, jeżeli Dostawca usług dopuszcza taki sposób uiszczania opłat.

3. W przypadku opóźnienia w uregulowaniu opłat przez Abonenta, Dostawcy usług przysługuje prawo naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie.

4. Z zachowaniem obowiązujących unormowań prawnych, dokonywane przez Abonenta płatności Dostawca usług zalicza na poczet istniejących wymagalnych długów, w kolejności umożliwiającej Abonentowi korzystanie w możliwie największym zakresie z zamówionych przez Abonenta Usług.

5. Możliwe jest dokonywanie płatności na rzecz Dostawcy usług w formie gotówkowej lub bezgotówkowej.

§ 16

Cennik jest podawany przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na żądanie Abonenta.

Rozdział V. Zakres świadczonych usług

§ 17

1. Usługi świadczone na rzecz Abonenta określa Umowa.

2. Katalog Usług oraz ich charakterystyka zostały zawarte w odpowiednich Cennikach.

3. Zmiana Usługi nie powodująca zmniejszenia jej użyteczności nie stanowi zmiany Regulaminu, Umowy ani Cennika. Oferta Dostawcy usług jest dostępna w Biurze Obsługi Abonenta.

4. Dostawca usług zobowiązany jest do dochowania należytej staranności oraz świadczenia Usług z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie parametrów Usługi wynika z ograniczeń Terminala Abonenta.

5. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu Usługi, nie dłuższych jednorazowo niż 12 godzin, spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych, nie więcej jednak niż 48 godzin w kwartale.

6. Aktualne dane dotyczące jakości świadczonych Usług, w tym dane dotyczące minimalnych oferowanych poziomów jakości Usług oraz czas wstępnego przyłączenia Dostawca usług publikuje na swojej stronie internetowej.

7. Dostawca usług zapewnia Abonentowi możliwość bezpłatnego określenia progu kwotowego, dla każdego Okresu rozliczeniowego, po przekroczeniu którego Dostawca usług będzie obowiązany do natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie jego przekroczenia oraz zablokowania na żądanie Abonenta możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.

8. Usługa głosowa zapewnia możliwość połączenia z numerami alarmowymi. Dostawca usług nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, z tym zastrzeżeniem, iż w przypadku Usług stacjonarnych

miejszem lokalizacji Terminala Abonenta, wskazanym w przypadku zapytania uprawnionych służb będzie Lokal.

9. Dostawca usług zapewnia, na żądanie Abonenta, możliwość:

a) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie;

b) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie;

c) określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową Usługi albo ceny za połączenie, w przypadku Usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, chyba że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.

d) ustalenia progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie w wysokości 0, 35, 100 lub 200 zł dla każdego okresu rozliczeniowego, przy czym domyślny próg, w przypadku braku deklaracji ze strony Abonenta, wynosi 35,00 zł.

10. Dane o lokalizacji Terminala Abonenta, z którego jest wykonywane połączenie, są gromadzone przez Dostawcę usług za zgodą Abonenta wyrażoną na rzecz Dostawcy usług albo bez zgody Abonenta w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa.

Rozdział VI. Zmiana Cennika lub Regulaminu, zawieszenie świadczenia Usługi, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy Abonenckiej, zmiana Abonenta

§ 18

1. Z zastrzeżeniem przypadków wynikających z przepisów prawa, Dostawca usług doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej 1 miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie – przy czym okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE – informując jednocześnie Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian

2. Zmiana warunków Regulaminu przez Dostawcę usług możliwa jest jedynie z ważnej przyczyny, w szczególności w przypadku:

a) zmiany przepisów prawa lub wydania decyzji Prezesa UKE bądź innego organu państwowego, wymagającej dostosowania Umowy do zmienionych przepisów lub nakazów wynikających z decyzji;

b) konieczności usunięcia niedozwolonych postanowień umownych;

c) niezależnych od Dostawcy usług działań lub zaniechań podmiotów, od których nabywa usługi na potrzeby dostarczania ich Abonentowi, w tym nadawców programów telewizyjnych, w szczególności polegających na zaprzestaniu przez nich prowadzenia działalności gospodarczej, zaprzestaniu nadawania programu, rozwiązaniu umowy z Dostawcą usług lub przez Dostawcę usług wskutek istotnej zmiany warunków umowy oferowanych przez nadawcę;

d) istotnego i niezależnego od Dostawcy usług wzrostu kosztów koniecznych do

poniesienia w celu świadczenia usług na rzecz Abonenta, w tym wynikającego z inflacji, wahań kursów walut – przy czym zmiana warunków cenowych Umowy możliwa jest jedynie dla Umów zawartych na czas nieoznaczony.

Dostawca usług jest uprawniony do podniesienia łącznej wysokości uiszczanych przez Abonenta miesięcznych opłat abonamentowych, nie częściej niż jeden raz w roku kalendarzowym i każdorazowo nie więcej niż o 8 zł. Uprawnienie to nie przysługuje w przypadku Umów zawartych na czas oznaczony w "okresie przywiązania".

3. Abonent, nie później niż do dnia wejścia w życie zmian Cennika lub Regulaminu, o których mowa w ust. 1, ma prawo doręczyć Dostawcy usług oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian w Cenniku lub Regulaminie w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej pod rygorem nieważności. Brak oświadczenia Abonenta w w/w formie w powyższym terminie oznacza akceptację zmian w Cenniku lub Regulaminie.

4. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 3, z powodu braku akceptacji zmiany Regulaminu lub podwyższenia cen, Dostawcy usług nie przysługuje zwrot ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego.

5. Postanowienia ust. 4 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1, wynika:

a) w przypadku zmiany Cennika – ze zmiany przepisów prawa;

b) w przypadku zmiany Regulaminu – bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub z decyzji Prezesa UKE określającej minimalne wymogi jakości usług.

6. W razie złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, Umowa ulega rozwiązaniu ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego poprzedzającego zmianę

7. W przypadku, gdy proponowana zmiana Regulaminu lub Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Dostawca usług podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej 1 miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostaje poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. W takim przypadku do wypowiedzenia Umowy nie stosuje się postanowień ust. 1 i ust. 4-5 niniejszego paragrafu.

§ 19

1. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wymaga zachowania formy pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej pod rygorem nieważności.

2. Abonent żądając przeniesienia przydzielonego numeru telefonicznego może rozwiązać Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości nieprzekraczającej

opłaty abonamentowej za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.

§ 20

1. Dostawca usług może zawiesić świadczenie Usług Abonentowi w całości lub w części, jeżeli:

a) Abonent pomimo wezwania (dokonanego w jednej z następujących form: pisemnej, drogą elektroniczną, drogą telefoniczną, poprzez wiadomość SMS, komunikat przesłany na Terminal Abonenta) dopuszcza się opóźnienia w zapłacie całości lub części opłaty aktywacyjnej, abonamentowej lub innych opłat określonych w Cenniku powyżej 7 dni od terminu płatności;

b) Abonent dopuszcza się naruszeń lub nie stosuje się do postanowień Regulaminu, w szczególności określonych w § 10 ust. 2 i 3, § 11;

c) żądanie takie zgłoszą właściwe organy, w szczególności wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego;

d) Dostawca usług utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;

e) z innych względów, w szczególności technicznych, Dostawca usług utraci możliwości świadczenia Usług;

f) przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy Abonent podał Dostawcy usług lub Przedstawicielowi Dostawcy usług niezgodne ze stanem faktycznym informacje mogące mieć wpływ na wykonywanie Umowy;

g) Abonent podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników sieci Dostawcy usług lub innych sieci telekomunikacyjnych, powodujące zakłócenia pracy sieci Dostawcy usług, operatorów współpracujących z Dostawcą usług lub sieci Internet;

h) Abonent korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującym w Rzeczypospolitej Polskiej porządkiem prawnym, do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami, w szczególności narusza, przy wykorzystaniu Usługi, dobra osobiste innego podmiotu

2. Jeżeli zawieszenie dotyczy Usługi, z którą wiąże się używanie Sprzętu, Abonent zobowiązany jest do zwrotu tego Sprzętu do Biura Obsługi Abonenta w terminie 14 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi. Za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Sprzętu naliczane są opłaty, zgodnie z Cennikiem. Obowiązek zwrotu Sprzętu wygasa, jeżeli przed upływem terminu 14 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług nastąpi ich ponowna aktywacja.

3. Zawieszenie świadczenia Usługi może nastąpić również na pisemny, elektroniczny lub dokumentowy wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy.

4. Wniosek, o którym mowa w ust. 3, powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować od początku kolejnego miesiąca kalendarzowego. W przypadku Usługi, z którą wiąże się używanie Sprzętu, wniosek o zawieszenie staje się bezskuteczny, jeżeli najpóźniej w dniu, w którym ma nastąpić zawieszenie, Abonent nie zwróci na własny koszt Sprzętu do Biura

Obsługi Abonenta.

5. W okresie zawieszenia świadczenia Usługi opłaty abonamentowej nie pobiera się.

6. Ponowna aktywacja Usług następuje na wniosek Abonenta. Jeżeli zawieszenie świadczenia Usługi nastąpiło na podstawie ust. 1 pkt a)-e), ponowna aktywacja następuje nie wcześniej, niż po ustaniu przesłanek zawieszenia oraz uiszczeniu wszystkich wymagalnych należności wobec Dostawcy usług.

7. Dostawca usług z zachowaniem należytej staranności, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej, podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym:

a) eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub Usług;
b) przerwanie, zawieszenie lub ograniczenie świadczenia Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usług.

8. W przypadku podjęcia środków, o których mowa w ust. 7, Dostawca usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w zakresie wynikającym z podjętych środków, chyba że Prezes UKE w drodze decyzji zakazał stosowania środków, o których mowa w ust. 7.

§ 21

1. Dostawca usług może rozwiązać Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia, jeżeli zachodzą przesłanki określone w § 20 ust. 1 pkt a)-e) lub gdy Abonent utracił tytuł prawny do Lokalu, w którym są świadczone Usługi przez Dostawcę usług.

2. Oświadczenie o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu bez wypowiedzenia Umowy uważa się za złożone z dniem doręczenia drugiej stronie.

3. Jeżeli w okresie 90 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług na podstawie § 20 ust. 1 nie ustaną przyczyny zawieszenia, Umowa wygasa.

4. W przypadku zawieszenia świadczenia Usług na wniosek Abonenta, Umowa wygasa, jeżeli Abonent nie złoży wniosku o ponowną aktywację Usług w terminie 12 miesięcy od dnia zawieszenia ich świadczenia.

5. W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy następuje zaprzestanie dostarczania Usługi, chyba że wcześniej nastąpiło zawieszenie świadczenia Usługi.

6. Umowa wygasa w przypadku:

a) określonym w Umowie lub Regulaminie;
b) dostarczenia Dostawcy usług aktu zgonu Abonenta;
c) ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez sukcesora prawnego Abonenta

§ 22

1. Z zastrzeżeniem wyraźnie odmiennych postanowień Regulaminu, w przypadku Usługi, z którą wiąże się używanie Sprzętu, z chwilą zawieszenia świadczenia

Usług lub rozwiązania, wygaśnięcia bądź odstąpienia od Umowy, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu niezwłocznie – nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia odpowiednio zawieszenia, odstąpienia, rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Zwrot Sprzętu następuje na koszt Abonenta (chyba że Dostawca usług umożliwi dokonanie zwrotu na własny koszt) w jednej z następujących form:

- a) w lokalizacji wskazanej przez Dostawcę usług;
- b) poprzez przesłanie na adres korespondencyjny Dostawcy usług;
- c) poprzez przekazanie Dostawcy usług za pośrednictwem upoważnionego podmiotu.

2. Dostawca usług za dodatkową opłatą może odebrać Sprzęt z Lokalu. Wolę skorzystania z tej usługi Abonent winien zgłosić Dostawcy usług wraz z pisemnym, elektronicznym lub dokumentowym oświadczeniem o rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy lub najpóźniej w dniu, w którym następuje odstąpienie, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy.

3. Opłatę za usługę odbioru Sprzętu, w wysokości określonej w Cenniku, Abonent winien uiścić na rzecz Dostawcy usług nie później niż w dniu odbioru Sprzętu.

4. W przypadku opóźniania się przez Abonenta ze zwrotem Sprzętu, jest on zobowiązany do zapłacenia Dostawcy usług kary umownej w wysokości określonej w Cenniku, za każdy dzień opóźnienia, do wysokości wartości Sprzętu. W przypadku braku zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy usług kary umownej w wysokości określonej w Cenniku dla utraty tego elementu. W przypadku wcześniejszego uiszczenia kary umownej za opóźnienie w zwrocie Sprzętu, zostaje ona zaliczona na poczet kary umownej z tytułu braku zwrotu. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Sprzętu na Abonenta.

5. W przypadku zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty określonej przez Dostawcę usług kwoty odpowiadającej kosztowi naprawy lub wymiany Sprzętu.

§ 23

1. Za pisemną zgodą Dostawcy usług, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę, która spełnia wymogi określone w Regulaminie, w szczególności posiadającą tytuł prawny do Lokalu.

2. 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

Rozdział VII. Odpowiedzialność Dostawcy usług, zakres obsługi serwisowej

§ 24

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich Usług, w tym za nieosiągnięcie określonego w Umowie lub Regulaminie poziomu jakości świadczonej na rzecz Abonenta Usługi na zasadach określonych w Regulaminie, chyba że nastąpiło to wskutek Siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w tym wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu lub odrębnych regulaminów.

2. Podczas wyłączeń atmosferycznych Terminal Abonenta oraz Sprzęt (zgodnie z ich instrukcją obsługi) powinny być odłączone od zasilania energetycznego oraz od Gniazda abonenckiego.
3. W ramach obsługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:
- a) telefoniczną obsługę Abonentów;
 - b) usuwanie Awarii;
 - c) informacje o świadczonych Usługach.

§ 25

1. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu. Abonent uprawniony jest do kontaktu ze służbami serwisowymi telefonicznie, pisemnie, osobiście w Biurze Obsługi Abonenta, za pośrednictwem poczty elektronicznej, a także za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość.
2. Za każdy dzień, w którym wystąpiła Awaria, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
3. W sytuacji określonej w ust. 1 Abonentowi przysługuje dodatkowo uprawnienie do żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości:
- a) w przypadku Usług telefonicznych – 1/30 średniej wartości z 3 ostatnich rozliczeniowych;
 - b) w przypadku pozostałych Usług – 1/30 opłaty abonamentowej; za każdy dzień przerwy, począwszy od chwili zgłoszenia Awarii przez Abonenta.
4. Do okresu, za który obniża się opłatę abonamentową oraz za który Abonentowi przysługuje kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
5. Obniżenie opłaty abonamentowej oraz wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale VIII Regulaminu.
6. Postanowienia ust. 2-5 mają zastosowanie również w przypadkach nieosiągnięcia określonego w Umowie lub w Regulaminie poziomu jakości świadczonej Usługi.

Rozdział VIII. Zasady, tryb składania oraz rozpatrywania reklamacji

§ 26

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
- a) niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
2. 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 Usługi.

3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.

4. Reklamacja może być złożona w każdym Biurze Obsługi Abonenta. Reklamacja może być złożona:

a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Abonenta, albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),

b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Abonenta,

c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanych do tego celu przez Dostawcę usług.

5. 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) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres Lokalu,

e) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt a,

f) datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt b,

g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,

h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt g,

i) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

§ 27

1. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Abonenta, nie spełnia warunków określonych w § 26 ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

2. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 1 nie spełnia warunków określonych w § 26 ust. 5, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

3. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 26 ust. 5 pkt

g, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

4. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta w Biurze Obsługi Abonenta, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

5. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.

6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§ 28

1. Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

2. Odpowiedź na reklamację zawiera:

a) nazwę jednostki Dostawcy usług 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 Abonenta, o którym mowa w § 26 ust. 5 pkt h,

e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy Abonentem jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,

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

3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;

b) zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

4. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego 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.

5. 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. Przepis art. 174 Prawa telekomunikacyjnego stosuje się.

6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 27 ust. 6 oraz § 28 ust. 2 i 3 pkt a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

7. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w § 26 ust. 4, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

8. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym 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.

9. 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.

10. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent będący konsumentem może zwrócić się do Prezesa UKE z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich na podstawie art. 109 Prawa telekomunikacyjnego

Rozdział IX. Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 29

1. Podane w Umowie konto poczty elektronicznej stanowić będzie drogę porozumiewania się Stron, w szczególności w sprawach promocji, reklamacji, informowania o zaległościach Abonenta oraz o usługach świadczonych przez Dostawcę usług oraz inne podmioty. Abonent o każdej zmianie konta poczty elektronicznej zobowiązany jest poinformować niezwłocznie Dostawcę usług.

2. W trakcie obowiązywania Umowy Abonent zobowiązany jest do pisemnego,

elektronicznego lub dokumentowego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.

3. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego pisemnego, elektronicznego lub dokumentowego powiadomienia Dostawcy usług o utracie tytułu prawnego do Lokalu.

4. Abonent niebędący osobą fizyczną zobowiązany jest, z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni, do pisemnego, elektronicznego lub dokumentowego powiadomienia Dostawcy usług o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.

5. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania niektórych rozmów telefonicznych prowadzonych przez jego pracowników z Abonentami, o czym każdorazowo Abonent przed rozpoczęciem rozmowy zostanie poinformowany.

6. Dostawca usług niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Dostawcy usług na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymania tej informacji drogą elektroniczną. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

7. Dostawca usług publikuje informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie internetowej Dostawcy usług. Dostawca usług może również publikować informacje, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.

§ 30

1. Do spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie niniejszego Regulaminu stosuje się postanowienia regulaminu obowiązującego w chwili wszczęcia danej sprawy.

2. W sprawach nieuregulowanych w Umowie abonenckiej, Regulaminie i Cenniku stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.