

- c) techniczna pomoc przy usuwaniu usterek i awarii, a w razie potrzeby wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
- d) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o usługach i taryfach i promocjach stosowanych przez Operatora,
- e) rozpatrywanie reklamacji,
- f) informacje o wystawionych rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOOK i BOK.

2. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi, przeglądu Gniazda Sietciowego/Dodatkowego oraz Sprzętu Operatora i Terminala, o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieci, w związku z nieprawidłową pracą Terminala, pod rygorem natychmiastowego rozwiązania Umowy.

3. W razie nieprawidłowego funkcjonowania Sieci, Operator zobowiązuje się do podejmowania działań interwencyjnych i usunięcia niesprawności funkcjonowania Sieci w możliwie najkrótszym czasie od momentu powzięcia wiadomości o awarii. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Operatorowi, dostępu do miejsca awarii. Abonent zobowiązany jest nadto do udostępnienia Operatorowi, dostępu do Sieci w przypadku zgłoszenia takiego żądania przez Operatora.

4. Wszelkich zmian, przeróbek lub ingerencji w Sieć może dokonywać jedynie Operator. Operator na wniosek Abonenta i na jego koszt może dokonać modernizacji odcinka Sieci znajdującego się w Lokalu. Uszkodzenia odcinka Sieci znajdującego się w Lokalu, określone jako powstałe z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, o czym mówi § 4 ust.11 będą usuwane na koszt Abonenta. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich Oplat Jednorazowych. Postanowienia § 7 ust.8, 9 i 10 stosuje się odpowiednio.

5. Jeżeli z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Operator w celu dalszego świadczenia Usługi dostępu do Internetu, dokonuje ponownej konfiguracji Terminala, Sprzętu Operatora, a także innych niż Terminal urządzeń nie będących Sprzętem Operatora, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia Oplaty Jednorazowej, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

6. Abonent nie ma prawa naruszania ani podejmowania prób zachwiania integralności urządzeń sieciowych innych użytkowników sieci Internet z Siecią włącznie. Za naruszenie lub próby naruszenia, o których mowa wyżej, uważane są w szczególności: blokowanie działania, próby włamań do systemów oraz wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy Sieci, sieci Internet, bądź urządzeń innych użytkowników. Operator zastrzega sobie możliwość przekazania właściwym służbom, w trybie przewidzianym prawem, informacji o takim naruszeniu i jego sprawcy. W razie ujawnienia takiego zachowania Abonenta, Operator ma prawo rozwiązać Umowę Abonencką w trybie natychmiastowym.

7. Za bezpodstawne wezwanie Operatora Abonent zobowiązany jest do zapłaty Oplaty Jednorazowej zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

8. Abonent nie ma prawa do przesyłania jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym, w tym w szczególności do przesyłania do oznaczonego odbiorcy, nie zawierającej informacji handlowej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204) oraz innych przepisów odnoszących się do świadczenia takich usług.

9. Operator świadczy usługi przez cały okres obowiązywania Umowy Abonenckiej, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa. Wskaźniki te mogą zostać umieszczone przez Operatora na jego stronie internetowej. Ponadto usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle minimalnych transferów określonych w Umowie Abonenckiej, lub Regulaminie, które są niemiejsze niż 50% wykupionego planu taryfowego.

§11. Odpowiedzialność Operatora

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi dostępu do Internetu wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.

2. W przypadku przerwy w świadczeniu usługi trwającej dłużej niż jeden dzień (12 godzin), Abonentowi przysługuje uprawnienie do zwrotu opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za usługę. Zwrot opłaty nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerwy był krótszy niż 36 godzin.

3. Operator zwraca w całości wniesioną opłatę za nie wykonane świadczenie lub, w przypadku gdy usługę zrealizowano częściowo, jej część w terminie najpóźniej 30 dni od dnia pozytywnego załatwienia reklamacji.

4. W przypadku szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w ust. 2 kary umownej, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

§12. Wyłączenie odpowiedzialności Operatora

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usługi dostępu do Internetu, będące następstwem siły wyższej albo wyłącznie z winy Abonenta.

2. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia Gniazda Sietciowego/Gniazda Dodatkowego lub Sprzętu Operatora, wynikającego z jego nieprawidłowego używania, Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi dostępu do Internetu.

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody będące następstwem naruszeń, o których mowa w §10 ust.4.

4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie karty sieciowej, nie będącej Sprzętem Operatora, zaistniałej w Terminalu.

5. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów w sieci Internet.

6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę, rozpowszechnianych przez Abonenta, materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem, dobrymi obyczajami. W razie ujawnienia takiego zachowania Abonenta, Operator ma prawo rozwiązać Umowę z Abonentem w trybie natychmiastowym.

§13. Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę, obsługującą Abonentów a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, i ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

2. Reklamacja może być zgłoszona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym nastąpiło zdarzenie będące podstawą do złożenia reklamacji.

3. Reklamację złożoną po upływie terminu o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego Abonenta.

4. Reklamacja może dotyczyć w szczególności:

- 1) niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci Operatora lub określonego terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
- 2) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi
- 3) wadliwego rozliczenia usługi.

5. Reklamacja dla swej ważności powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta, zwanego dalej "reklamującym";
- 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci;
- 5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci;
- 6) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku niedotrzymania z winy Operatora określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług
- 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;

- 8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
- 9) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej;

6. Ponadto reklamacja winna zawierać wskazanie, czy w razie uwzględnienia reklamacji przez Operatora, Abonent żąda zwrotu części uiszczonych przez niego Oplat Abonamentowej, czy pomniejszenia o tę część Oplat Abonamentowej należnej za następny Okres Rozliczeniowy.

7. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w ust. 4 pkt 1-3 i ust. 5 pkt 1-9, Operator niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, a także, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie w/w terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

8. W wezwaniu, o którym mowa w ust. 7, Operator wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż nie uzupełnienia reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

9. Reklamacja Abonenta powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 dni od daty jej dostarczenia do Operatora, pod adresem właściwym dla Biura Obsługi Klienta.

10. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.

11. Odpowiedź Operatora na reklamację wymaga formy pisemnej.

12. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- 1) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
- 2) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- 3) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty;
- 4) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
- 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;

6) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

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

- 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

14. Złożenie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia go od obowiązku uiszczenia Oplaty Abonamentowej.

15. Jeżeli Abonent, w zgłoszeniu reklamacyjnym nie dokona, zgodnie z ust.6, wyboru formy rekompensaty, Operator, o ile reklamacja będzie zasadna, uwzględni ją poprzez odpowiednie pomniejszenie Oplaty Abonamentowej należnej za następny Okres Rozliczeniowy.

16. W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi dostępu do Internetu wynikającej z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Abonentowi nie przysługuje prawo do rekompensaty.

17. Abonentowi przysługuje, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, prawo dochodzenia roszczeń wobec Operatora w drodze postępowania mediacyjnego, prowadzonego przez prezesa UKE lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezisie UKE. Następnym etapem dochodzenia roszczeń jest postępowanie sądowe.

§14. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej

1. Każdej ze Stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej, zawartej na czas nieokreślony, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec przyjętego w Umowie Abonenckiej Okresu Rozliczeniowego, przy czym Operator może rozwiązać Umowę Abonencką jedynie z ważnych przyczyn.

2. Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu bez zachowania okresu wypowiedzenia:

- 1) gdy Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej zostanie postawiony w stan likwidacji albo zostanie rozwiązany;
- 2) w przypadku śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną, chyba że uprawniona osoba złoży oświadczenie o wstąpieniu w Umowę Abonencką, której stroną był Abonent;
- 3) gdy Abonent, wbrew żądaniu Operatora, o którym mowa w § 5 ust.1, po podpisaniu Umowy Abonenckiej, najpóźniej do dnia podłączenia do Sieci, nie złoży kaucji.

3. Umowa Abonencka może zostać rozwiązana przez Operatora bez zachowania okresu wypowiedzenia, w przypadku nieprzebrzegania postanowień Umowy Abonenckiej, Regulaminu lub innych dokumentów będących integralną częścią Umowy Abonenckiej, a w szczególności w razie:

- 1) zalegania przez Abonenta, mimo wezwania do zapłaty, z Oplatą Abonamentową za co najmniej jeden Okres Rozliczeniowy albo zalegania z Oplatą Jednorazową;
- 2) podłączenia przez Abonenta do Sieci lub Sprzętu Operatora więcej niż jednego Terminala;
- 3) niedopuszczenia przez Abonenta do okresowej kontroli Gniazda Sietciowe-go/Gniazda Dodatkowego i/lub Sprzętu Operatora;
- 4) utraty przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu, w którym zgodnie z Umową Abonencką zamontowane jest Gniazdo Sietciowe/Gniazdo Dodatkowe;
- 5) rozpowszechniania przez Abonenta w Sieci materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem lub dobrymi obyczajami;
- 6) naruszenia albo podejmowania przez Abonenta próby naruszenia integralności sieci Internet lub Sieci Operatora.

4. Umowa Abonencka może zostać rozwiązana przez Abonenta bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku powtarzających się rażących naruszeń istotnych postanowień Umowy lub Regulaminu przez Operatora, w tym w szczególności wystąpienia przerw w świadczeniu Usług w sposób ciągły dłuższy niż jeden miesiąc, z przyczyn zwinionych przez Operatora oraz w sytuacji, jeśli Operator nie rozpoczął świadczenia Usługi dostępu do Internetu w terminie 30 dni od daty określonej na Umowie.

5. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy Abonenckiej, złożone na podstawie ust.3 pkt 2-4 i ust.4, wymaga formy pisemnej oraz opisu przyczyny uzasadniającej rozwiązanie. Brak opisu przyczyny uzasadniającej rozwiązanie Umowy Abonenckiej powoduje uznanie oświadczenia za wypowiedzenie Umowy Abonenckiej zgodnie z ust.1.

6. W sytuacjach określonych w ust.3 ust.2-4, ust.4 i ust. 5, Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o rozwiązaniu doszło do drugiej Strony w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią.

7. Ponowne zawarcie Umowy Abonenckiej może nastąpić pod warunkiem uregulowania przez Abonenta zalegających należności.

§15. Postanowienia końcowe

1. W przypadku zmiany adresu miejsca zamieszkania, zmiany adresu siedziby firmy, a także utraty tytułu prawnego do lokalu, Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora o zaistniałych zmianach w terminie 7 dni od dokonania zmiany.

2. W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminem znajdują zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz Prawa telekomunikacyjnego.

3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 18-06-2012

Zapoznałem się i akceptuję treść regulaminu

(podpis Abonenta)