

Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych

I. Definicje.

§ 1.

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych zwany dalej „Regulaminem”, określa warunki i zasady usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do sieci Internet.

2. Następujące wyrażenia lub skróty występujące w Umowie lub w załącznikach będą miały znaczenie podane poniżej:

1) **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Operatorem;

2) **Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach;

3) **Awaria** - techniczna wada Sieci Operatora usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;

4) **Biuro Obsługi Klienta/BOK** - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Operatora. Informacja o aktualnym adresie BOK znajduje się w Umowie i na stronie internetowej Operatora;

5) **Cenniki** - łącznie cenniki świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu.

6) **Instalacja** - czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do usług Operatora;

7) **Lokal** - budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;

8) **Login** - oznacza numer nadany Abonentowi przez Operatora, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Operatorem, w tym do logowania się do Panelu Użytkownika;

9) **Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta z tytułu świadczonych Usług;

10) **Operator** - EkoTransTech Ewelina Libera, 42-610 Miasteczko Śląskie, ul. Budowlana 17;

11) **Panel Użytkownika - IBOK** - dostępna na stronie internetowej Operatora aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i Usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi loginu i hasła dostępu;

12) **Przedstawiciel** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;

13) **Rachunek** - dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem Panelu Użytkownika lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Operatorowi zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;

14) **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;

15) **Regulamin promocji** - regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia

Usług przez Operatora usług, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;

16) **Sieć** - publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;

17) **Siła wyższa** - zdarzenie niezależne od Abonenta i Operatora, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne;

18) **Sprzęt** - urządzenia techniczne umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Operatora bądź posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług przez Abonenta;

19) **Umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie Usługi internetowej, zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem w formie pisemnej;

20) **Urządzenie/a** - komputer, lub inne urządzenie zlokalizowane w miejscu świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług, będące własnością Abonenta;

21) **Usługi** - łącznie Usługa internetowa świadczone za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej Operatora;

22) **Usługa internetowa** - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu stałego dostępu do Internetu;

23) **Usterka** - techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Operatora, obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lecz umożliwiającą korzystanie z Usług;

24) **Zakończenie Sieci** - sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Operatora i korzystanie z Usług;

25) **Zamawiający** - podmiot wnoszący o zawarcie Umowy lub przyjmujący ofertę Operatora

II. Postanowienia ogólne. Zakres Usług.

§ 2.

1. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartą z Abonentem Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na mocy której Operator, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana - oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta, wedle jego wyboru Usługę internetową. Zakres oferowanych usług, określony jest w Cennikach lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrane przez Abonenta pakiety taryfowe określone są w treści Umowy.

2. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.

3. Postanowienia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

4. Cenniki obowiązujące u Operatora oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są na stronie internetowej, bądź udostępniane i przekazywane są w BOK.

5. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Operatora, za zgodą Abonenta informacje, o których mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), będą mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.

6. W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Login Abonenta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Operatorem.

7. Zmiana pakietu taryfowego następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie.

8. Świadczenie Usług w zmienionej taryfie i/lub nowej opcji Usługi, następuje na koniec Okresu Rozliczeniowego, obowiązującego u Operatora.

III. Jakość i funkcjonalność Usług.

§ 3.

1. Wykonanie Instalacji i podłączenie Abonenta do Sieci Operatora nastąpi nie później niż w ciągu 30 dni od podpisania Umowy, w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony Umowy. Rozpoczęcie świadczenia Usług (Aktywacja) nastąpi nie później niż w ciągu 15 (piętnastu) dni od wykonania przyłączenia do Sieci Operatora lub od podpisania Umowy, jeśli Abonent miał już wykonane przyłącze. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Operatora, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, Instalacja i/lub Aktywacja mogą nastąpić przed upływem ustawowego, czternastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy.

2. Operator świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości przez niego gwarantowanych lub przez odpowiednie przepisy prawa, jeśli zachowanie tych wskaźników będzie przez przepisy wymagane, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy, wedle minimalnych transferów od i do Urządzenia określonych i gwarantowanych w Umowie lub Cennikach. Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych dla Usług świadczonych na minimalnym poziomie 90 % deklarowanej w Umowie prędkości dla Usługi internetowej. Deklarowana w Umowie prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną. Zwykle dostępna prędkość mieści się w przedziale prędkości minimalnej i deklarowanej (maksymalnej). Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem www.speedtest.net za pomocą urządzenia serwisowego Operatora podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta. Strona testowa zapewnia poprawną prędkość pomiaru do 1000 Mbps. Jakość parametrów danej Usługi jest gwarantowana na odcinku od routera brzegowego Operatora do Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta.

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

3. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.

4. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci Dostawcy Usług (Sieć stacjonarna), lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci.

5. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator utworzył dział zarządzania Siecią, w którym prowadzi za pomocą odpowiednich narzędzi monitorujących stały monitoring obciążenia Sieci.

IV. Zawarcie Umowy.

§ 4.

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony w formie pisemnej.

2. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Operatora, w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić bez podawania przyczyny w terminie 14 dni, składając Operatorowi oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od Umowy. W przypadku odstąpienia od Umowy, Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany u niego Sprzęt, a Operator zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 3 (poniżej). W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Operator zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Operator

udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.

3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.

4. Operator uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług wedle wybranego przez Zamawiającego pakietu taryfowego i lokalizacji.

5. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu.

6. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Operatora o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.

§ 5.

1. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia.

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

a) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania.

b) numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej.

c) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego - numer paszportu lub karty pobytu.

2. Operator może również uzależnić zawarcie Umowy od dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy.

3. Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe. W takiej sytuacji przysługuje prawo żądania zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy.

V. Instalacja i zasady korzystania ze Sprzętu

§ 6.

1. Zawierając Umowę wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej Sieci telekomunikacyjnej Operatora, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu (jeśli jest to konieczne do korzystania Usług), do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki Tytuł przysługuje.

2. Jeśli korzystanie ze Sprzętu jest niezbędne do korzystania z Usług, wówczas Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie.

3. Zasilanie Sprzętu i Urządzeń w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.

4. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem, przekazaną lub udzieloną mu przez Przedstawiciela Operatora.

5. Sprzęt pozostaje własnością Operatora, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej

umowy (lub dokumentu sprzedaży np. faktury) zawieranej wraz z Umową.

6. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie.

7. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania. Abonent nie ma prawa modyfikować, ani wykorzystywać Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem oraz udostępniać go osobom trzecim.

§ 7.

1. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności).

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.

3. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia Abonenta.

VI. Okres Rozliczeniowy, opłaty, sposoby dokonywania płatności.

§ 8.

1. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.

2. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora oraz sposób ich naliczania określają Cenniki i Umowa. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.

3. Opłaty instalacyjne w wysokości określonej w Umowie lub Cennikach, bądź w Regulaminie promocji, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych płatne są gotówką w momencie wykonania instalacji. Operator wystawia Abonentowi KP, na podstawie którego zostaje wystawiona Faktura.

4. W przypadku, gdy Usługi były świadczone przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługi były świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym.

§ 9.

1. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Operatora wskazany na Fakturze, dostarczonej za pośrednictwem Panelu Użytkownika lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Operatorowi zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury w tym elektronicznej (e-faktura).

2. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z góry do 10 dnia każdego miesiąca za dany miesiąc.

3. Za opóźnienia w zapłacie Operator pobierał będzie od Abonenta odsetki ustawowe.

VII Odpowiedzialność Operatora

§ 10

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;

b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem

innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;

c) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi.

d) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;

e) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci.

3. W razie przerwy w świadczeniu Usług, wywołanej Awarią lub Usterką, Abonentowi przysługuje odszkodowanie obliczone jako proporcjonalny upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi. Upust będzie liczony od opłaty abonamentowej dla Usługi objętej Awarią lub Usterką. Abonentowi przysługuje ponadto odszkodowanie w formie kary umownej za nieterminowe uruchomienie Usługi przez Dostawcę usług w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień zwłoki w uruchomieniu Usługi.

4. Zwrot (upust w opłacie) jest zaliczony na poczet kolejnych opłat abonamentowych.

5. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w dziale Reklamacje Postępowanie reklamacyjne.

VIII Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta.

§ 11.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Operatora jak i osób trzecich.

2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Operatora, pod rygorem rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, na zasadach określonych w Umowie.

3. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:

a) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,

b) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,

c) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,

d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,

e) rozpowszechnianie wirusów komputerowych,

f) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta),

g) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.

4. Operator zaleca Abonentowi:

a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,

b) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwpriepięciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt,

c) stosowanie do kont pocztowych, Panelu Użytkownika, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, hasel o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.

5. Operator zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej oraz zawieszenie świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 1 do 3 (powyżej), gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha. Warunki rozwiązania określone są w Umowie.

IX. Usługa serwisowa.

§ 12.

1. Operator zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej zapewnia:

- a) bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci,
- b) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
- c) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Operatora, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
- d) rozpatrywanie reklamacji,
- e) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem Panelu Użytkownika.

2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług:

- a) pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej Operatora,
- b) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.

3. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Operatora oraz dostarczany przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

4. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 2 dni robocze od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.

6. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź użycie Usterki lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:

- a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci telekomunikacyjnej Operatora
- b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterki bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby, za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Operatora.

X. Reklamacje.

§ 13.

Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Operatora. Reklamacje winny być zgłaszane: pisemnie podczas wizyty reklamującego w Jednostce lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.

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) adres miejsca świadczenia Usług,

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

W przypadku złożenia reklamacji osobiście w BOK, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Operator zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację. Operator o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, zwraca Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania.

§ 14.

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator usług rozpatrujący reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a) nazwę Operatora usług i jego adres,
- b) informację o dniu złożenia reklamacji,
- c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,
- e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne*,
- f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
- g) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

§ 15

1. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

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

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

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

8. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do

niego pozew przeciwko Operatorowi lub składając wniosek o zawezwanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnych lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne*. Postępowanie mediacyjne w trybie art. 109 w/w ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Z kolei postępowanie przed sądem polubownym, o którym mowa w art. 110 w/w ustawy prowadzone jest przez stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie Urzędu

Komunikacji Elektronicznej. Szczegóły dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej <http://www.uke.gov.pl/wzoryformularzy-w-sadzie-polubownym-1286> oraz na stronie Centrum Informacji Konsumentkiej tego urzędu: <http://www.cik.uke.gov.pl/reklamacje>.

XI. Rozwiązania Umowy, procedura.

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu, jeśli został przekazany przez Operatora i nie stanowi on własności Abonenta. Zwrot dokonuje się w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie - nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Operatora za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.

2. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego Operator odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub jego naprawy bądź zapłaty jego równowartości.

§ 16.

1. Prócz opłaty za niezwrócony lub uszkodzony Sprzęt, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki Umowa - związana z przyznaniem ulg Abonentowi - została zawarta, Operatorowi przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia wejścia w życie Umowy do dnia jej rozwiązania. Kwota ulg określona jest w Umowie, a także ewentualnie w Regulaminie promocji lub Cennikach.

2. Zwrot ulg nastąpi na podstawie wystawionej przez Operatora noty obciążeniowej.

3. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z Regulaminem.

XII Postanowienia końcowe.

§ 17.

1. Za pisemną zgodą Operatora, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.

2. W razie rozbieżności pomiędzy treścią Umowy a jej załącznikami, pierwszeństwo w zastosowaniu będą miały postanowienia Umowy.

3. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2017 roku i dotyczy wyłącznie umów zawartych po tej dacie.