



- e) rozpatrywanie reklamacji,
- f) informacje o wystawionych rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK i BOK.

2. Abonent zobowiązany jest do umożliwiania Operatorowi, przeglądu Gniazda Sietciowego/Dodatkowego oraz Sprzętu Operatora i Terminala, o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieci, w związku z niepoprawną 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 zgłoszenia 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 mowi § 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 Opłaty 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 bezpodstawnie wezwanie Operatora Abonent zobowiązany jest do zapłaty Opłaty 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 zamówionej 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 wskazaników 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.

### §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, Abonentowi uprawnienie do zwrotu opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za usługę.

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. Wylączenie odpowiedzialności Operatora

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwę 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, zainstalowanej 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 uiszczonej przez niego Opłaty Abonamentowej, czy pomniejszenia o tę część Opłaty 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 uzupełnienie 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 jego 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 faktycznie i prawne;
- 2) zostać doręczona reklamującemu w formie poleconej.

14. Złożenie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia go od obowiązku uiszczenia Opłaty 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 Opłaty 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 Prezese UKE. Następnym etapem dochodzenia roszczeń jest postępowanie sądowe.

### §14. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej

1. Każdej ze Stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej, zawartej ze Stron przysługuje, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec przyjętego w Umowie Abonenckiej Okresu Rozliczeniowego, przy czym Operator może rozwiązać Umowę Abonencką jedynie w 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 nieprzebrnięcia 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 Opłatą Abonamentową za co najmniej jeden Okres Rozliczeniowy albo zalegania z Opłatą 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 materiałach 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 zaległych 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 )