

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH NET-KOM

Postanowienia zawarte w niniejszym Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych NET-KOM, zwanym dalej Regulaminem, określają zasady świadczenia usług przez Rafała Cygana, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Firma Handlowo – Usługowa NET-KOM Cygan Rafał z siedzibą w Myślenicach, ul. Wybickiego 68, 32-400 Myślenice, wpisanego do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych prowadzonego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej w Warszawie pod nr 10490, zwanego dalej Operatorem.

§ 1. Definicje.

1. Określenia użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:

- a) Abonent – osoba fizyczna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej lub osoba prawna, która zawarła z Operatorem Umowę abonencką,
- b) Awaria - techniczna wada urządzeń infrastruktury Operatora, uniemożliwiająca lub znacząco ograniczająca świadczenie usługi i przesyłanie danych do i z sieci Internet,
- c) Cennik – cennik usług telekomunikacyjnych NET-KOM, katalog usług oraz usług serwisowych świadczonych przez Operatora wraz z charakterystyką tych usług oraz zestawieniem cen,
- d) Przedstawiciel Operatora – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do wykonywania postanowień Umowy abonenckiej, będąca pracownikiem Operatora, legitymująca się aktualnym i oryginalnym identyfikatorem lub firma podwykonawcza legitymująca się aktualnym i oryginalnym zleceniem od Operatora,
- e) Sieć - sieć telekomunikacyjna, za pomocą której Operator świadczy usługi dostępu do Internetu,
- f) Umowa abonencka – umowa o świadczenie usług, zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem,
- g) Urządzenia - zainstalowane komponenty służące świadczeniu usługi.

§ 2. Postanowienia ogólne.

1. Podstawą do korzystania z usług Operatora jest umowa abonencka.
2. Operator działa zgodnie z przepisami ustawy Prawo Telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004r. i innymi powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a także w oparciu o postanowienia niniejszego Regulaminu, Cennika i na zasadach określonych w Umowie abonenckiej.
3. Aktualny Regulamin oraz Cennik zamieszczone są na stronie internetowej Operatora (<http://www.n-kom.pl>).

§ 3. Zawarcie Umowy abonenckiej

1. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usługi dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci, zgodnie z Umową abonencką, Regulaminem, Oświadczeniem Abonenta w przedmiocie wyrażenia zgody na otrzymywanie faktur drogą elektroniczną, dalej Oświadczeniem a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności za te usługi i do przestrzegania postanowień Umowy abonenckiej i Regulaminu.
2. Umowa abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej.
3. Przez zawarcie Umowy abonenckiej każda osoba zainteresowana jej zawarciem ma możliwość zapoznania się z wzorcem Umowy, Regulaminem, Cennikiem oraz Oświadczeniem. Operator udostępnia Abonentowi wzorec Umowy, Regulamin, Cennik oraz Oświadczenie w sposób i w formie umożliwiającej ich przechowywanie oraz odtwarzanie w toku zwykłych czynności przez cały okres obowiązywania Umowy abonenckiej, na stronie internetowej Operatora.
4. Jeśli w Umowie abonenckiej nie postanowiono inaczej, wówczas Umowa jest zawarta na czas nieokreślony.
5. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez pełnomocnika, przy czym pełnomocnictwo winno być dołączone na piśmie.
6. Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej zawiera Umowę poprzez osoby upoważnione do reprezentowania tej osoby lub jednostki organizacyjnej, przy czym uocowanie do działania winno być wykazane stosownym dokumentem (odpisem ze stosownego rejestru).
7. Abonent przy zawieraniu Umowy abonenckiej powinien wykazać swoją tożsamość w oparciu o dokument tożsamości z zdjęciem (dowód osobisty, paszport itp).
8. Przy zawieraniu Umowy abonenckiej Abonent winien udostępnić i udokumentować Operatorowi następujące dane: imię(imiona), nazwisko (nazwiska), adres zamieszkania (adres do korespondencji), nr PESEL. Abonent niebędący osobą fizyczną winien udostępnić Operatorowi także numer NIP. Przy zawieraniu umowy abonenckiej Abonent może wskazać numer telefonu kontaktowego oraz upoważnić Operatora do jego przetwarzania.
9. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a) dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania wobec Operatora zobowiązania wynikającego z Umowy;
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych; Operator powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
10. Umowę abonencką sporządza się w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
11. W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem Operatora lub zawarcia Umowy na odległość, Abonentowi, będącemu osobą fizyczną, który zawarł Umowę w celu innym niż bezpośrednio związanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, przysługuje prawo odstąpienia od Umowy w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia. W takim przypadku Umowę uważa się za niezawartą, a Abonent zwolniony jest z wszelkich opłat, poza opłatami wynikającymi z nie zwrócenia lub uszkodzenia Urządzeń opisanych w Protokole przekazania sprzętu Operatora. Dla zachowania 10-dniowego terminu wystarczające jest nadanie oświadczenia w polskiej placówce operatora publicznego, przed upływem terminu.
13. Odstąpienie opisane w ust. 11 może być wykonane poprzez złożenie oświadczenia następującej treści: „Niniejszym oświadczam, że na podstawie art. 2 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, odstępuję od Umowy nr... zawartej z Operatorem dnia ...”.
14. Z chwilą zawarcia Umowy abonenckiej wszelkie dotychczas zawarte umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, o ile zostały zawarte z Operatorem, zostają rozwiązane w dacie aktywacji usług(i) będącej przedmiotem nowej Umowy, chyba że Strony postanowią inaczej.

§ 4.

Warunki świadczenia usług. Odpowiedzialność.

1. Operator świadczy usługi w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.
2. Operator określa następujące minimalne wymagania sprzętowe:
- sprzęt wyposażony w kartę sieciową: WiFi-IEEE 802.11 a/b/g/n/ac/lub LAN 10/100/1000Mbit
3. W przypadku stosowania przez Abonenta sprzętu nie spełniającego wymogów stawianych przez Operatora lub sprzętu wadliwego, Operator nie będzie ponosił odpowiedzialności za niepoprawne funkcjonowanie usługi dostępu do Internetu.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane działaniem sił wyższych lub niewłaściwym użytkowaniem instalacji przez Abonenta. Awarie sprzętu Abonenta spowodowane niedbałością o urządzenia Sieci, szczególnie nie rozłączenie kabla sieci od urządzeń Sieci podczas burzy, nie będą usuwane na koszt Operatora.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za formę i treść danych przesyłanych do Abonenta z sieci Internet oraz za formę i treść danych przesyłanych przez Abonenta do sieci Internet, jak również za szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z sieci Internet.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w jego komputerze, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich.
7. Usługi telekomunikacyjne realizowane przez inne podmioty, realizowane są zgodnie z ich regulaminem. Operator nie odpowiada za wykonane lub niewłaściwie wykonane usługi podmiotów trzecich.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie lub utracone korzyści Abonenta, za wyjątkiem okoliczności wskazanych w pkt 14.
9. Adres konta poczty elektronicznej Abonenta stanowi obowiązujący adres dla przesyłania przez Operatora komunikatów, wiążących się z działalnością Operatora.
10. Operator ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność za szkodę wynikającą z niewykonania bądź nienależytego wykonania przez Operatora zawartej umowy abonenckiej, na zasadach określonych w pkt. 11, 12, 13 i 14.
11. Za każdy dzień przerwy w dostępie do węzła Operatora i Internetu Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 aktualnej miesięcznej opłaty abonamentowej. Okres nieprawidłowego funkcjonowania sieci liczony jest od momentu dokonania zgłoszenia u Operatora lub od czasu wykrycia usterki u Operatora. Odszkodowanie nie jest przyznawane, jeżeli przyczyna przerwy w dostępie do usług nie leżała po stronie Operatora. Przysługujące Abonentowi odszkodowanie jest wypłacane po złożeniu pisemnej reklamacji u Operatora w terminie 30 dni od dnia otrzymania przez Operatora pisemnej reklamacji.
12. Za każdy dzień, w którym nie został spełniony przez Operatora określony w § 4 pkt 2 poziom świadczenia usług Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 aktualnej miesięcznej opłaty abonamentowej. Przysługujące Abonentowi odszkodowanie jest wypłacane po złożeniu pisemnej reklamacji u Operatora w terminie 30 dni od dnia otrzymania przez Operatora pisemnej reklamacji.
13. Abonentowi nie przysługuje prawo do żądania odszkodowania w zakresie przekraczającym wysokość odszkodowania ustalonego zgodnie z § 4 pkt 11 i 12.
14. Niezależnie od postanowień z §4 pkt 8-13 Abonentowi przysługuje odszkodowanie za szkodę rzeczywistą oraz utracone korzyści wynikające z niewykonania bądź nienależytego wykonania umowy abonenckiej przez Operatora z winy umyślnej Operatora. W takim wypadku odszkodowanie jest wypłacane w terminie 30 dni od dnia otrzymania przez Operatora pisemnej reklamacji.

§ 5

Obowiązki Operatora. Awarie.

1. Operator zobowiązany jest zapewnić transmisję danych do głównego węzła Operatora, a dalej do sieci Internet oraz informować Abonenta o ograniczeniach dostępu do węzła lub Internetu wynikających z konieczności przeprowadzenia niezbędnych konserwacji sieci. Konserwacja sieci nie może przekroczyć 3% czasu pracy systemu.
2. Operator zobowiązuje do zapewnienia przepustowości łącza na poziomie co najmniej 90% zamówionego pakietu dla domu (dla osób fizycznych) i 95% zamówionego pakietu dla firm.
3. W ramach opłaty instalacyjnej Abonent otrzymuje zakończone łącza abonenckiego skonfigurowane i działające, wszelkie inne usługi są wykonywane odpłatnie zgodnie z Cennikiem.
4. Operator zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Operator usług zapewnia:
 - a) cykliczne przeglądy stanu technicznego jego sieci telekomunikacyjnej,
 - b) bieżącą naprawę awarii sieci,
 - c) techniczna pomoc przy usuwaniu awarii.
5. W ramach opłaty abonamentowej Abonent ma zapewnioną nieodpłatną obsługę serwisową w zakresie awarii wynikłych z winy Operatora, w tym wymianę niesprawnego sprzętu (w przypadku uszkodzenia sprzętu przez Abonenta, ponosi on opłatę zawartą w Cenniku), oraz wymianę uszkodzonego okablowania lub urządzeń stanowiących własność Operatora.
6. Operator zobowiązany jest do niezwłocznego usunięcia awarii, usterek i wad instalacji uniemożliwiających korzystanie z sieci Internet, jednak nie później niż w czasie 24 godzin od momentu zgłoszenia awarii za pośrednictwem telefonu, SMS bądź wiadomości e-mail, z zastrzeżeniem, że w przypadku awarii w dni wolne od pracy i święta awaria może zostać usunięta w najbliższym dniu roboczym.
7. Operator zapewnia połączenia z numerem serwisowym. Telefoniczne zgłoszenia awarii przyjmowane są w dni powszednie w godzinach 8:00-18:00 pod numerem alarmowym wskazanym na stronie internetowej Operatora <http://www.n-kom.pl>. Poza tymi godzinami oraz w dni świąteczne i wolne od pracy awarie należy zgłaszać poprzez SMS na numer alarmowy wskazany na stronie internetowej Operatora i każdorazowo również pocztą elektroniczną na podany w Umowie adres e-mail.
8. Wszelkie zgłoszone awarie, których przyczyna leży po stronie sprzętu Abonenta lub spowodowane jego celowym lub niecelowym działaniem, mogą zostać usunięte przez serwis Operatora za opłatą przewidzianą w aktualnym Cenniku. Bezpodstawne wezwanie serwisu wiąże się z opłatą przewidzianą w aktualnym Cenniku i obejmuje trzydziestominutową pomoc techniczną zrealizowaną przez wyspecjalizowany serwis Operatora w lokalu Abonenta.
9. Wysokość opłat za usługi serwisowe określa aktualny Cennik.

§ 6.

Obowiązki Abonenta.

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego opłacania abonamentu i faktur za wykupione usługi.
2. Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba w uzasadnionych przypadkach powinna umożliwić Przedstawicielowi Operatora wstęp do lokalu celem sprawdzenia prawidłowego funkcjonowania i użytkowania Sieci oraz usunięcia awarii.

3. Abonent zobowiązany jest do używania w Sieci wyłącznie ustawień konfiguracji podanych przez Operatora. Abonent nie jest uprawniony do wprowadzania jakichkolwiek zmian, przeróbek, dołączeń, modyfikacji w użytkowanej instalacji Sieci, będących własnością Operatora.
4. Wszelkie zmiany w instalacji Sieci zainstalowanej u Abonenta przez Operatora, stanowiące jego własność, mogą być dokonane przez Operatora lub za jego pisemną zgodą.
5. Abonent zobowiązany jest podczas użytkowania Internetu do przestrzegania przepisów Prawa Autorskiego oraz innych przepisów prawa.
6. Abonent zobowiązany jest zapewnić dostateczną ochronę własnego sprzętu, podłączanego do sieci Internet poprzez łącza Operatora. Ochrona powinna obejmować obecność na sprzęcie Abonenta programu antywirusowego oraz zapory internetowej (firewall). Abonent powinien też dbać o aktualność używanego oprogramowania. Niezaktualizowane oprogramowanie może skutkować „nieszczelnością” komputera i jego wrażliwością na włamania z zewnątrz sieci. Operator w ramach dostarczanego połączenia nie ingeruje w przesyłane przez Abonenta dane, odpowiedzialność Operatora kończy się na poziomie dostarczania połączenia do Internetu.
7. Podczas wyładowań atmosferycznych kabel Sieci powinien być rozłączony od urządzeń Sieci.
8. Urządzenia dostarczone przez Operatora pozostają jego własnością. Zwrot urządzeń następuje po rozwiązaniu Umowy.
9. W przypadku zaśmiecania przez komputer Abonenta sieci internetowej, przeprowadzania ataków sieciowych, rozsyłania spamu, skanowania sieci, włamywania się na inne komputery, Operator zastrzega sobie prawo do odłączenia Abonenta od Sieci i Internetu ze skutkiem natychmiastowym do czasu usunięcia zjawiska przez Abonenta.
10. W przypadku stwierdzenia przez Operatora świadczenia przez Abonenta osobom trzecim (poza własnym lokalem) dostępu do Sieci Internet na bazie łączy dostarczanych przez Operatora, Abonent zobowiązany jest do zapłacenia kary umownej w wysokości 1.000 zł netto (słownie: tysiąc złotych netto) na rzecz Operatora i niezwłocznego zaprzestania działań niezgodnych z regulaminem.
11. Po rozwiązaniu Umowy Abonent zobowiązany jest umożliwić Operatorowi dostęp do Urządzeń w celu ich zdemontowania.

§ 7.

Rozliczenia, płatności i fakturowanie.

1. Opłatę abonamentową za dostęp do Internetu Abonent płaci z dołu za 3 miesiące, do 15 dnia ostatniego miesiąca kwartału gotówką w siedzibie Operatora lub przelewem, na numer konta wskazany w Umowie lub na wystawionej przez Operatora fakturze.
2. W przypadku nieterminowego wnoszenia opłat abonamentowych Operatorowi przysługuje prawo naliczania odsetek ustawowych oraz kosztów pisemnego wezwania, o ile przesłano je do Abonenta.
3. W umowach na czas nieokreślony Operator zapewnia niezmienną wysokość abonamentu przez cały czas trwania Umowy.
4. W przypadku zmian wysokości abonamentu stosuje się przepis § 10 ust. 3.
6. Operator za świadczone usługi będzie wystawiał faktury VAT, które nie będą zawierały podpisu Abonenta.
7. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wyrażeniu zgody na przesłanie faktur drogą elektroniczną, faktury będą udostępniane Abonentowi poprzez przesłanie drogą elektroniczną na podany przez Abonenta w Oświadczeniu adres poczty elektronicznej.
8. W przypadku braku wyrażenia przez Abonenta zgody wskazanej w pkt 7, bądź złożenia sprzeciwu co do dalszego przysyłania faktur drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej Abonenta, faktury będą przysyłane Abonentowi na adres zamieszkania bądź siedziby Abonenta wskazany przez Abonenta w umowie abonenckiej.
9. Nie otrzymanie faktury nie zwalnia Abonenta od obowiązku terminowego uiszczenia płatności według zasad ustalonych w Umowie. W przypadku nieotrzymania faktury Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania o tym fakcie Operatora.

§ 8.

Zawieszenie usług/Rozwiązanie Umowy

2. Abonent, który nie zlega na rzecz Operatora z płatnościami może na swój wniosek zawiesić usługę. Zawieszenie usługi nie może trwać dłużej niż 6 miesięcy. Opłata za zawieszenie usługi wynosi 30zł/kwartał. 10zł/miesiąc z VAT. Zawieszenie abonamentu powinno zostać zgłoszone Operatorowi miesiąc przed planowanym zawieszeniem usługi. Abonent może zawiesić usługę raz na rok, w przypadku zawieszenia usługi podczas trwania Umowy terminowej Umowa jest przedłużana o okres trwania zawieszenia.
3. Jeżeli Abonent zalega z opłatami abonamentowymi przez okres dłuższy niż 30 dni, Operator ma prawo do zawieszenia usługi do czasu uregulowania należności, nie informując dodatkowo Abonenta o takim zamiarze. Przez cały okres zaległości opłata Abonamentowa jest naliczana, a ograniczenie świadczenia usługi nie uprawnia Abonenta do ubiegania się o częściowe obniżenie abonamentu lub odszkodowanie.
4. Operator zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia i zaprzestania świadczenia usług ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:
 - a) Abonent pomimo wezwania nie uiszcza opłaty abonamentu przez okres dłuższy niż dwa miesiące kalendarzowe (okresy rozliczeniowe);
 - b) Abonent naruszy warunki niniejszego Regulaminu;
 - c) Operator wykaże, że Abonent wykorzystuje łącze w sposób zagrażający istotnym interesom innych Abonentów sieci, lub Operatora, oraz w sposób niezgodny z obowiązującym prawem.
5. W przypadku, o którym mowa w ust. 4 ponowne podłączenie Abonenta do Internetu będzie dokonane po uregulowaniu przez Abonenta zaległych opłat wraz z odsetkami.
6. Operatorowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia usług spowodowanego brakiem warunków do prawidłowej instalacji lub zmianą warunków technicznych w trakcie trwania Umowy lub gdy zastosowana przez Operatora technologia nie pozwala lub nie pozwoli na osiągnięcie w lokalu Abonenta wymaganych parametrów łącza telekomunikacyjnego lub gdy parametry te ulegną, z przyczyn niezależnych od Operatora, pogorszeniu lub nastąpi brak technicznych możliwości świadczenia usługi w lokalizacji Abonenta.

§ 9.

Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacje mogą być składane z tytułu:
 - a) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia usług Użytkownikowi,
 - b) jakiegokolwiek przerwy w świadczeniu usługi,
 - c) niewykonania, nienależytego wykonania usług lub wadliwego ich rozliczenia.
2. Reklamacje dotyczące usługi należy zgłaszać pisemnie pod adres: Rafał Cygan Firma Handlowo-Usługowa NET-KOM ul. Wybickiego 68, 32-400 Myslenice, mailem na adres: bok@n-kom.pl, drogą telefoniczną pod numerem Biura Obsługi Abonenta Tel. 608761234 lub osobiście w siedzibie Operatora, poprzez oświadczenie do protokołu.
3. 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) numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci,

- e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług,
- f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty,
- g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
- h) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt a-e, g lub h, Przedstawiciel Operatora przyjmujący reklamację jest obowiązany do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.
5. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt a-e, g lub h, Operator, 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.
6. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 pkt f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
7. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia należności za usługi nieobjęte reklamacją.
8. W przypadku zgłoszenia reklamacji dotyczącej wysokości naliczonych opłat przez czas trwania postępowania reklamacyjnego odsetki od kwoty objętej reklamacją nie są pobierane.
9. W terminie 14 dni od daty wniesienia reklamacji Operator potwierdza w formie pisemnej jej przyjęcie. Przepisu tego nie stosuje się, jeżeli w tym terminie udzielono odpowiedzi na reklamację.
10. Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni, licząc od dnia jej wniesienia.
11. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie określonym w ust. 10, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przez upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi na reklamację, zawierającej informację o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
12. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej nienależytego wykonania usług pod względem technicznym Operator obniży opłatę abonamentową za okres objętym reklamacją w zależności od stwierdzonych, zaniżonych parametrów usług.
13. W przypadku uwzględnienia reklamacji, na skutek których Abonentowi przysługują od Operatora należności pieniężne, są one w pierwszej kolejności przeznaczone na pokrycie zadłużenia Abonenta w stosunku do Operatora. W przypadku braku zadłużenia są one zgodnie z żądaniem Abonenta są one zwracane przekazem pocztowym lub przelewem na rachunek bankowy albo zaliczane na poczet przyszłych należności za usługi. Kwoty należne Abonentowi są mu wypłacane w terminie 14 dni od dnia doręczenia Abonentowi przez Operatora odpowiedzi na reklamację.
14. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.

15. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a). nazwę Operatora,
- b). powołanie podstawy prawnej,
- c). rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- d). w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
- e). pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna, która zawarła Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, także o prawie dochodzenia roszczeń przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego.
- f). podpis Przedstawiciela Operatora z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
16. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna ponadto:
- a). zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
- b). zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.
17. Szczegółowe zasady reklamacji i tryb rozpatrywania reklamacji reguluje Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakimi powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (DZ.U.Nr 226, poz. 2291).

§ 10.

Postanowienia końcowe.

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, w Cenniku oraz w Umowie abonenckiej mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego i Prawa Telekomunikacyjnego.
2. Spory między Abonentem będącym konsumentem a Operatorem, zamiast postępowania przed sądami powszechnymi, mogą być rozwiązywane na drodze polubownej w postępowaniu mediacyjnym toczonym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub rozstrzygane przed polubownymi sądami konsumenckimi działającymi przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
3. W trakcie obowiązywania Umowy abonenckiej Abonent zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych wskazanych w Umowie abonenckiej, w terminie 7 dni od dnia zaistnienia tych zmian. Nie powiadomienie o zmianie danych skutkuje w szczególności uznaniem, iż wszelka korespondencja (pisma i faktury) wysyłana przez Operatora na dotychczasowy adres uważana jest za doręczoną.
4. Prawa i obowiązki wynikające Umowy abonenckiej przechodzą na następców prawnych Stron.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.06.2015 r.