

**I. Wstęp oraz definicje.****§ 1.**

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci ZAPNET, zwany dalej **Regulaminem**, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do sieci Internet przez **ZapNet Karol Zapart Spółka Jawna**, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego – Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000314099, z siedzibą w Sośniach, **adres BOK i korespondencyjny: ul. Leśna 1, 63-430 Odolanów** NIP 622-269-07-06, email: [biuro@zapnet.pl](mailto:biuro@zapnet.pl), [www.zapnet.pl](http://www.zapnet.pl).
2. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
  - 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;
  - 3) **Awaria** – techniczna wada Sieci Operatora, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
  - 4) **Biuro Obsługi Klienta/BOK**- miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Operatora, znajdującym się pod adresem siedziby Operatora. Jeśli BOK zlokalizowany będzie pod innym adresem aniżeli adres siedziby, informacja o aktualnym adresie BOK znajdować się będzie na stronie internetowej Operatora;
  - 5) **Cennik**- cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu, stanowiący zestawienie cen za usługi świadczone przez Operatora;
  - 6) **Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Operatora i świadczenia mu Usług;
  - 7) **Lokal** – budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
  - 8) **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług;
  - 9) **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;
  - 10) **Rachunek** – dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Operatorowi zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;
  - 11) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;
  - 12) **Regulamin promocji** – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Operatora, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;
  - 13) **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
  - 14) **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta i Operatora, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia;
  - 15) **Sprzęt** – urządzenia techniczne, umieszczone w Lokalu celem świadczenia Usług;
  - 16) **Tytuł prawny do Lokalu**- prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;
  - 17) **Umowa**– umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu, zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Operatorem;
  - 18) **Urządzenia**– komputer, lub inne podobne urządzenie zlokalizowane w miejscu świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług, będące własnością Abonenta;
  - 19) **Usługi**- usługa dostępu do sieci Internet, świadczone za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej Operatora;
  - 20) **Usterka**– techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Operatora, obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lecz umożliwiającą korzystanie z Usług;
  - 21) **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej i korzystanie z Usług;
  - 22) **Zamawiający**- osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnosząca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Operatora zawarcia Umowy.

**II. Postanowienia ogólne. Zakres Usług. Sposób składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług.****§ 2.**

1. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawieranych z Abonentami Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na mocy których Operator, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana - oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonentów Usługi internetowe.
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. Cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązujący u Operatora, a także Regulaminy promocji dostępne są w BOK, a Regulamin dodatkowo na stronie internetowej Operatora, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Operatora przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Abonenta (pisemnie lub elektronicznie).

5. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług mogą być zgłaszane Operatorowi:
  - a) telefonicznie,
  - b) pisemnie,
  - c) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
  - d) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Operatora.
7. Na złożone zamówienie Operator udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych i/lub dodatkowych opcji Usług.
8. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego i/lub dodatkowej opcji Usługi następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie.
9. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie i/lub nowej opcji Usługi następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy.

### **III. Jakość i funkcjonalność Usług.**

#### **§ 3.**

1. Operator świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Operatora na jego stronie internetowej bądź w jego materiałach promocyjnych. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle minimalnych transferów od i do Urządzenia w Umowie lub Cenniku. Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na poziomie 80 %. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem <http://test.zapnet-isp.net>, za pomocą urządzenia serwisowego Operatora podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta. Strona testowa zapewni poprawną prędkość pomiaru do 100 Mbit/s.
2. Przyłączenie Abonenta do Sieci nastąpi najpóźniej w ciągu 14 dni od podpisania Umowy, w terminie wspólnie ustalonym przez Strony tej Umowy. Rozpoczęcie świadczenia Usług nastąpi najpóźniej w 7 dni od wykonania podłączenia.
3. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Operatora na jego stronie internetowej.
4. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Operatora jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w Regulaminie (w § 6 i § 10) oraz w Umowie (§ 3, 7, 10).
5. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator prowadzi, za pomocą odpowiednich narzędzi monitorujących, stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług.

### **IV. Zawarcie Umowy. Weryfikacja wiarygodności płatniczej i tożsamości.**

#### **§ 4.**

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej bądź elektronicznej. 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:
  - b) nazwisko i imiona,
  - c) imiona rodziców,
  - d) miejsce i data urodzenia,
  - e) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
  - f) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
  - g) 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,
  - h) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora z Umowy.
2. Operator może również uzależnić zawarcie Umowy od dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy, oraz od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w *ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych*, przy czym Operator obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.

### **V. Instalacja i zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń, ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionego Sprzętu i Urządzeń.**

#### **§ 5.**

1. Zawierając Umowę o świadczenie Usług wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Operatora, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki Tytuł przysługuje.
2. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną i Urządzenia odbywa się na koszt Abonenta.
3. Celem prawidłowego korzystania z Usług Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem.
4. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt.
5. Abonent powinien umożliwić Operatorowi usuwanie Awarii bądź Usterek.

#### **§ 6.**

1. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
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. Abonentowi zaleca się odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wylądowań atmosferycznych od zasilania energetycznego.

1. Operator zastrzega możliwość przerw w świadczeniu Usług, spowodowanych koniecznością wykonywania prac instalacyjnych i konserwacyjnych Sieci (tzw. Okienka serwisowe). Okienka serwisowe nie będą trwały dłużej niż 8 godzin w miesiącu, a za czas przerwy w świadczeniu Usług, Abonentowi przysługują uprawnienia określone w § 9 Umowy.

## **VI. Okres Rozliczeniowy, opłaty, sposoby dokonywania płatności.**

### **§ 7.**

1. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.
2. Wysokość opłaty za Usługi świadczone przez Operatora określa Umowa. Stosowane przez Operatora ceny, w tym za usługi serwisowe określa Cennik. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.
3. Abonenci zawierający Umowę obciążeni zostaną opłatą instalacyjną (zawiera w sobie także aktywację Usług), w wysokości określonej w Umowie lub Cenniku, bądź w Regulaminie promocji, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych. Opłata instalacyjna będzie pobierana także wtedy, gdy konieczna okaże się ponowna instalacja np. wskutek wymiany Sprzętu.
4. W przypadku, gdy Usługi były świadczone przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym Okresie Rozliczeniowym.

### **§ 8.**

1. Wszystkie opłaty abonamentowe Abonent jest zobowiązany uiszczać bez wezwania, na rachunek bankowy Operatora o wskazany w Rachunku, w nieprzekraczalnym terminie do 14 dnia każdego miesiąca. Opłaty inne niż abonamentowa (np. opłata instalacyjna) pobierane będą na podstawie Rachunku w terminie 7 dni od jego dostarczenia Abonentowi.
2. Za opóźnienia w zapłacie Operator pobierał będzie od Abonenta odsetki ustawowe.

## **VII. Odpowiedzialność Operatora, wysokość odszkodowania, zasady i terminy jego wypłaty.**

### **§ 9.**

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, które zostały zamówione 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, chyba że zostały spowodowane przez Operatora lub osoby, za które Operator odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
  - 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, lub pogorszeniu jej jakości, wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi tytułem odszkodowania przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usług lub pogorszeniu jej jakości. Abonentowi przysługuje także prawo do domagania się odszkodowania w wysokości 1/30 wysokości miesięcznego abonamentu brutto za każdy dzień nie dotrzymania przez Operatora z jego winy terminu wykonania Instalacji lub Aktywacji Usług. Powyższe roszczenia nie pozbawiają Abonenta prawa do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego innej szkody.
4. Zapłata, o której mowa w ust. 3 nastąpi w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek może być zaliczona na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Operatora.
5. Rozpatrzenie wniosku o upust i/lub odszkodowanie, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w dziale *REKLAMACJE.POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE*.

## **VIII. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta.**

### **§10.**

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- ang. spamming),
  - 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 przeciwprzebieciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt,
  - c) stosowanie do kont pocztowych, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.

- Operator zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej oraz zawieszenie świadczenia Usług, 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 ewentualnego rozwiązania Umowy określone są w Umowie.

## **IX. Usługa serwisowa.**

### **§ 11.**

- Operator zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Operator zapewnia:
  - cykliczne przeglądy stanu technicznego jego Sieci telekomunikacyjnej,
  - bieżąca naprawę Usterek i Awarii Sieci,
  - techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
  - uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Operatora, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
  - rozpatrywanie reklamacji,
  - informacje o płatnościach.
- Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług:
  - na stronie internetowej Operatora,
  - pod numerem telefonu BOK Operatora wskazanym na stronie internetowej Operatora,
  - e-mailem na adres podany w Umowie,
  - osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
- 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.
- Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 7 dni roboczych od 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. Abonent zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Operatora o stwierdzonej Awarii lub Usterce, bądź o jakichkolwiek innych problemach z korzystaniem z Usług.
- Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:
  - nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci telekomunikacyjnej Operatora, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Operatora lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
  - odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterki bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Operatora np. w przypadku nie podłączenia Urządzenia do zasilania energetycznego.

## **X. Reklamacje. Postępowanie mediacyjne.**

### **§ 12.**

- 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.
- Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 14 (czternastu) dni od dnia zgłoszenia, a w sprawach wymagających postępowania wyjaśniającego w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia zgłoszenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Operatora.
- Reklamacje winny być zgłaszane Operatorowi w jednej z form: pisemnie, faksem, pocztą elektroniczną lub osobiście, a w sytuacjach uzasadnionych, niecierpiących zwłoki także telefonicznie.
- Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji zobowiązana jest podać:
  - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - numer identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca świadczenia Usług,
  - datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci;
  - wysokość odszkodowania lub innej należności jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
  - podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOK, Przedstawiciel Operator jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.

### **§ 13.**

- 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 niezwłocznie powiadamia reklamującego.

2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- nazwę Operatora i jego adres,
  - powołanie podstawy prawnej,
  - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności- określenie kwoty i terminu wypłaty,
  - 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*,
  - podpis upoważnionego Przedstawiciela Operatora z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska,
  - 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.

#### § 14.

Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnym 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.

### XI. Oplaty w momencie rozwiązania Umowy, sposób przekazywania informacji o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami.

#### § 15.

- W sytuacji, gdy w celu i na czas świadczenia Usług Operator udostępni Abonentowi jakiegokolwiek urządzenia lub sprzęt, które nie będą stanowić własności Abonenta, to w razie rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia Abonent zobowiązany jest do ich zwrotu. Zwrot dokonuje się w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Zwrot następuje na koszt Abonenta.
- W przypadku naruszenia postanowień ust.1 powyżej, jak również w razie zwrócenia sprzętu/urządzeń uszkodzonego/ych Operator odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub jego naprawy bądź zapłaty ich równowartości.

#### § 16.

Prócz opłaty za niezwrócony lub uszkodzony Sprzęt, o której mowa w § 15, i o ile zawarcie Umowy wiązać się będzie z przyznaniem Abonentowi jakichkolwiek ulg, to 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 zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.

#### § 17.

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są w § 10 Regulaminu, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

### XII. Postanowienia końcowe.

#### § 18.

- W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
- 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.

.....  
ZA ABONENTA

.....  
ZA OPERATORA