

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI MULTIMETRO

1. Wstęp oraz definicje.

§ 1.

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci MULTIMETRO, zwany dalej **Regulaminem**, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na² zapewnieniu dostępu do sieci Internet oraz świadczenia usług telefonii przez **Dostawcę¹⁾ usług** - Miconet Spółkę z

ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Mikołowie (kod pocztowy 43-190), ul. Bielska 49, KRS:0000317949, NIP: 6351792521, REGON 241051574, wpisaną do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 8065, e-mail BOK: bok@multimetro.pl

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

Abonent- osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka

- organizacyjna
nieposiadająca
osobowości prawnej,
która zawarła Umowę o
świadczenie usług
telekomunikacyjnych z
Dostawcą usług;
- 2) **Aktywacja** – czynności,
w wyniku których
następuje uruchomienie
świadczenia Usług w
Zakończeniu Sieci,
umożliwiające
Abonentowi rozpoczęcie
korzystania z Usług;
- 3) **Awaria** – techniczna
wada Sieci Dostawcy
usług, całkowicie
uniemożliwiająca
korzystanie z Usług;
- 4) **Biuro Obsługi
Klienta/BOK-** miejsce
obsługiwania Abonentów
oraz Zamawiających w
lokalu Dostawcy usług,
znajdującym się pod
adresem siedziby
Dostawcy usług. Jeśli
BOK zlokalizowany
będzie pod innym
adresem aniżeli adres
siedziby, informacja o
aktualnym adresie BOK
znajdować się będzie na
stronie internetowej
Dostawcy usług;
- 5) **Cennik-** cennik
świadczenia usług
telekomunikacyjnych w
zakresie dostępu do
Internetu oraz usług
telefonii, stanowiący
zestawienie cen za usługi

- świadczzone przez Zakończenia Sieci i/lub Dostawcę usług; montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do
- 6) **E-BOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)**- dostępną na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja, umożliwiająca w 8) **Lokal** –budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
- dostęp do Sieci Dostawcy usług i świadczenia mu Usług; dostęp do Usług;
- określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzania Umową i usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje 9) **Numer Abonencki** - oznacza numer nadany Abonentowi przez Dostawcę usług, umożliwiającą m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą
- poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu;
- 7) **Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu wykonanie

- usług, w tym do wykonania Instalacji i logowania się do E-BOK; innych czynności technicznych w Lokalu;
- ¹⁰⁾ **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
- ¹¹⁾ **Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do
- ¹²⁾ **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 E-BOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;
-

- ¹³⁾ **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;
- ¹⁴⁾ **Regulamin promocji** – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę usług, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;
- ¹⁵⁾ **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług (Sieć Multimetro), z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
- ¹⁶⁾ **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powodzie, strajki;
- ¹⁷⁾ **Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. modem) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Dostawcy usług bądź posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług;

¹⁸⁾ **Tytuł prawny do** powyższe prawo do
Lokalu- prawo Lokalu na zainstalowanie
własności, użytkowanie Sprzętu i Zakończenia
wieczyste, własnościowe Sieci w Lokalu celem
spółdzielcze prawo do świadczenia Abonentowi
lokalu mieszkalnego lub Usług;
spółdzielcze prawo do ¹⁹⁾ **Umowa-** umowa o
lokalu użytkowego, świadczenie usług
spółdzielcze lokatorskie telekomunikacyjnych w
prawo do lokalu, prawo zakresie dostępu do
do domu Internetu i/lub usług
jednorodzinnego w telefonii, zawarta w formie
spółdzielni pisemnej pomiędzy
mieszkaniowej, Abonentem a Dostawcą
użytkowanie, służebność usług, bądź w formie
mieszkania, umowa o elektronicznej jeśli
dożywocie, dzierżawa, Dostawca usług
najem, użyczenie bądź przewiduje i oferuje
inna podobna umowa. możliwość zawarcia
Oznacza także uzyskaną Umowy w takiej formie;
przez Abonenta zgodę ²⁰⁾ **Urządzenie/a-** komputer,
osoby, której przysługuje telefon, lub inne podobne

- urządzenie (nielimitowanego
zlokalizowane w miejscu czasowo) dostępu do
świadczania Usług, Internetu,
umożliwiający
- 23) **Usługa telefonii** - usługa
Abonentowi nadawanie, telekomunikacyjna,
przetwarzanie i odbiór świadczona w Sieci
danych w celu Dostawcy usług lub w
korzystania z Usług, sieci innego dostawcy,
będące własnością pozwalająca na
Abonenta; inicjowanie i odbieranie
głosowych połączeń
- 21) **Usługi**- usługa dostępu krajowych i
do sieci Internet oraz międzynarodowych,
Usługa telefonii, lokalnych i strefowych,
świadczona za Sieci międzystrefowych, do i z
pośrednictwem telekomunikacyjnej sieci komórkowych, oraz
Dostawcy usług; uzyskanie dostępu do
- 22) **Usługa internetowa**- usług powołanych do
usługa niesienia pomocy, za
telekomunikacyjna pomocą numerów
polegająca na ustalonych w krajowym
zapewnieniu stałego lub międzynarodowym

planie numeracji usług i korzystanie z telefonicznej; Usług;

²⁴⁾ **Usterka** – techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lecz umożliwiające korzystanie z Usług;

²⁵⁾ **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem, umożliwiającym

podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Dostawcy

²⁶⁾ **Zamawiający**- osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnioskuje o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy.

ii. **Postanowienia**
ogólne. Zakres Usług.
Sposób składania
zamówień na pakiety
taryfowe **oraz**
dodatkowe opcje Usług.

§ 2.

Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy o świadczenie

usług telekomunikacyjnych, na mocy której Dostawca² usług, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana - oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta, wedle jego wyboru Usługę internetową i/lub Usługę telefonii. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług taryf, w³ jakich świadczone są Usługi określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrane przez Abonenta taryfy określone są w treści Umowy (Tabela 1 i/lub Tabela 2). Dostawca usług 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. 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 Dostawcy usług, w tym Cennik usług telefonii oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są w BOK, a Regulamin dodatkowo na stronie internetowej Dostawcy usług, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Abonenta (pisemnie lub elektronicznie).
5. W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Abonencki, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian w Usługach, logowania się w E-BOK.
6. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług mogą być zgłaszane Dostawcy usług:
- telefonicznie,
 - pisemnie,
 - osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez
-

Abonenta przy zmianę Umowy w trybie zawieraniu Umowy, określonym w Umowie.

na wskazany w 9. Świadczenie Usług w Umowie adres poczty zmienionej lub dodanej elektronicznej taryfie i/lub nowej opcji

Dostawcy usług. Usługi następuje od

7. Na złożone kolejnego Okresu zamówienie Dostawca Rozliczeniowego,

usług udziela odpowiedzi występującego po

w terminie nie dłuższym Okresie Rozliczeniowym,

niż 7 dni roboczych, w którym dokonano

informując Abonenta czy zmiany warunków

istnieją warunki Umowy.

techniczne umożliwiające

realizację zamówionych **iii. Jakość i funkcjonalność Usług.**

pakietów taryfowych **§ 3.**

i/lub dodatkowych opcji. Dostawca usług świadczy

Usług. Usługi przez cały okres

8. Zmiana lub dodanie obowiązywania Umowy, z

pakietu taryfowego i/lub zachowaniem

dodatkowej opcji Usługi wskaźników jakości

następuje poprzez określonych w przepisach

prawa, bądź w w ciągu 28 dni roboczych stosownych decyzjach od podpisania Umowy, w Prezesa Urzędu terminie dogodnym dla Komunikacji Abonenta i Dostawcy Elektronicznej w usług, przy czym Warszawie. Wskaźniki te Dostawca usług dołoży starań aby została ona mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej Aktywacja Usługi dla bądź w jego materiałach wybranej przez Abonenta promocyjnych. Ponadto taryfy nastąpi nie później niż w ciągu 7 dni od Usługi są świadczone zgodnie z parametrami wykonania Instalacji, przy danej Usługi i wybranej czym Dostawca usług przez Abonenta taryfy dołoży starań aby została ona wedle minimalnych ona wykonana jak transferów od i do najszybciej. Urządzenia określonych i³. Pomoc techniczna z gwarantowanych w wykorzystaniem BOK Umowie lub Cenniku. oraz dostępność kontaktu

². Instalacja zostanie z BOK ograniczona jest wykonana nie później niż do godzin działania BOK,

- podanych przez ustawie lub w planie Dostawcę usług na jego numeracji krajowej dla stronie internetowej. publicznych sieci
4. Ograniczenia w dostępie telekomunikacyjnych lub korzystaniu z Usług, udostępniamy służbom oraz działania jakie ustawowo powołanym do Dostawca usług jest niesienia pomocy. Z uprawniony podejmować uwagi na możliwość w związku z przypadkami korzystania przez naruszenia Abonenta z Usługi bezpieczeństwa lub telefonii w sieci integralności Sieci i telekomunikacyjnej Usług zawarte są w innego dostawy usług, z Regulaminie (zwłaszcza którym Abonent ma w § 3 ust. 5, § 6, § 10 zawartą umowę o ust. 1 i 2, § 12) oraz w świadczenie usług Umowie (§ 4 ust. 7). dostępu do Internetu,
5. Dostawca usług możliwe są ograniczenia zapewnia bezpłatne w kierowaniu połączeń do połączenia z numerami numerów alarmowych alarmowymi tj. z wynikające z numerami ustalonymi w nienależytego wykonania
-

przez tego dostawcę z adresem Zakończenia umowy z Abonentem. Sieci, chyba że Abonent Ograniczenia w Usługi telefonii zmieni kierowaniu połączeń na lokalizację Urządzenia numery alarmowe do inicjującego/odbierającego właściwego terytorialnie o połączenia (tzw. bramka centrum ratunkowego VoIP), o czym z uwagi na mogą wynikać także z konieczność zaniechania przez prawidłowego kierowania Abonenta połączeń na numery poinformowania alarmowe zobowiązany Dostawcy o zmianie jest niezwłocznie lokalizacji Urządzenia, poinformować Dostawcę zgodnie z ust. 6 poniżej. usług.

6. Dostawca usług 7. W celu pomiaru i gromadzi dane o organizacji ruchu w Sieci lokalizacji Urządzenia, z oraz dla zapewnienia którego wykonywane jest gwarantowanej jakości połączenie. Z uwagi na Usług, Dostawca usług charakter Sieci Dostawcy utrzymuje w ramach Usług (Sieć stacjonarna), przedsiębiorstwa Dział lokalizacja ta pokrywa się Administracji Sieci.
-

Zawarcie Umowy.

Weryfikacja

wiarygodności

płatniczej i

tożsamości.

§ 4.

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej bądź elektronicznej, jeśli Dostawca usług oferuje możliwość zawarcia Umowy w takiej formie, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług www.multimetro.pl na czas określony lub nieokreślony.

2. Umowa może zostać zawarta:

a) w lokalu Biura Obsługi Klienta Dostawcy usług,

b) poza lokalem BOK, z upoważnionym Przedstawicielem Dostawcy usług,

c) na odległość tzn. poprzez podpisanie i wymianę egzemplarzy Umowy bez jednoczesnej obecności Abonenta lub osoby reprezentującej Abonenta i upoważnionego Przedstawiciela lub elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na

stronie internetowej
Dostawcy usług.

3. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Dostawcy usług, za pomocą środków porozumiewania się na odległość (w tym elektronicznie) lub na odległość, Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić w terminie 14 dni od jej zawarcia, składając Dostawcy usług pisemne oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to należy złożyć w siedzibie lub BOK Dostawcy usług lub

wysłać listownie na adres siedziby Dostawcy usług lub BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany u niego Sprzęt.

4. Dostawca usług uzależnia zawarcie i realizację Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Zamawiającego taryfy i lokalizacji.

5. Umowa może być nastąpić pisemnie lub za zawarta z Zamawiającym pośrednictwem poczty posiadającym Tytuł elektronicznej na adres prawny do Lokalu. BOK. Zamawiający jest zobowiązany przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje.
7. Postanowienia Umowy i Regulaminu mają także odpowiednie zastosowanie do umowy zawieranej elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług.
- § 5.**
6. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Dostawcy usług o tej okoliczności. Powiadomienie powinno
1. Dostawca usług 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) nazwisko i imiona,

~~b) imiona rodziców,~~

~~c) miejsce i data urodzenia,~~

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

e) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,

~~f) 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,

~~g) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawy usług z Umowy.~~

~~W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą~~

osobowości prawnej
Dostawca usług może
żądać w szczególności
odpisu z właściwego
rejestrów lub innego
dokumentu, na
podstawie którego dana
jednostka funkcjonuje
oraz zaświadczenia z
Urzędu Skarbowego o
braku zaległości w
zapłacie podatków.

3. Dostawca usług może
również uzależnić
zawarcie Umowy od:

a) dostarczenia przez
Zamawiającego
dokumentów
potwierdzających
możliwość wykonania
zobowiązań wobec
Dostawcy usług

wynikających z
Umowy,

b) pozytywnej oceny
wiarygodności
płatniczej
Zamawiającego
wynikającej z danych
będących w
posiadaniu Dostawcy
usług lub
udostępnionych mu
przez biuro informacji
gospodarczej w trybie
określonym w *ustawie
o udostępnianiu
informacji
gospodarczych*, przy
czym Dostawca usług
obowiązany jest
powiadomić
Zamawiającego o
wystąpieniu

- zastrzeżeń co do standardowe – w
takiej wiarygodności, szczególności poprzez
c) weryfikacji żądanie zabezpieczenia
tożsamości Abonenta wierzytelności
w przypadku Umowy wynikających z Umowy –
zawieranej jeżeli nie jest możliwa
elektronicznie za weryfikacja tożsamości
pomocą formularza Zamawiającego,
udostępnionego na zamierzającego zawrzeć
stronie internetowej Umowę w formie
Dostawcy usług, elektronicznej lub
wedle procedury dokonano negatywnej
określonej na stronie oceny wiarygodności
internetowej Zamawiającego na
Dostawcy usług podstawie informacji
www.multimetro.pl. udostępnionych przez
biuro informacji
4. Dostawcy usług przysługuje prawo
odmowy zawarcia Umowy, lub żądanie jej
zawarcia na warunkach
mniej korzystnych niż
gospodarczej, o którym
mowa powyżej.
- iv. **Instalacja i zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń,**

ograniczenia w
zakresie korzystania
z udostępnionego
Sprzętu i Urządzeń.

§ 6.

1. Zawierając Umowę o świadczenie Usług wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki Tytuł przysługuje. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez Strony, a podczas

Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

2. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na RAPORTCIE TECHNICZNYM, przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy

- usług po wykonaniu Instalacji.
3. Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy usług i uzgodniony z Abonentem. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia sieci i po uzgodnieniu z Abonentem.
4. Abonent poinformuje Przedstawiciela Dostawcy usług wykonującego Instalację o przebiegu wszelkich istniejących instalacji kablowych (np. telekomunikacyjnych, elektrycznych) i rurowych (np. instalacji wodociągowej, c.o.) mogących znajdować się w miejscu wykonywania Instalacji. Abonent ponosi odpowiedzialność za ewentualne szkody powstałe na skutek niedopełnienia przez niego obowiązku, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
5. Abonent jest zobowiązany umożliwić

- Przedstawicielowi Dostawcy usług Instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy usług nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności. Taki obowiązek spoczywa na Abonencie.
7. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem, przekazaną lub udzieloną mu przez Przedstawiciela Dostawcy usług.
8. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy, zawieranej wraz z Umową.
6. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
9. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu

- wskazanym w Umowie. usług dokonywanie
Zmiana lokalizacji okresowych kontroli
Sprzętu wymaga prawidłowości działania
pisemnej zgody Sprzętu i Zakończenia
Dostawcy usług, pod Sieci w Lokalu oraz
rygorem nieważności. usuwania Awarii bądź
10. Z momentem oddania Usterk. O zamiarze
Sprzętu Abonentowi do przeprowadzenia kontroli,
używania, na Abonenta Abonent zostanie
przechodzi obowiązek powiadomiony
dbania o powierzony mu telefonicznie ze
Sprzęt. Abonent stosowanym
zobowiązany jest wyprzedzeniem, nie
niezwłocznie krótszym niż 7 dni, a
poinformować Dostawcę Strony wspólnie ustalą
usług o nieprawidłowym dogodny dla nich termin
funkcjonowaniu lub kontroli. W przypadku
utracie Sprzętu Awarii lub Usterki
oddanego mu do Abonent powinien
używania. udostępnić Lokal celem
11. Abonent powinien ich usunięcia
umożliwić Dostawcy
-

niezwłocznie
zawiadomienia.

§ 7.

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

2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Dostawca usług zaleca Abonentowi zainstalowanie

od 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 określa Cennik, co nie
sygnałowy od wyklucza zamieszczenia
Urządzenia Abonenta. Za ich w treści Umowy. Jeśli
ewentualne szkody Umowa zawierana jest na
spowodowane warunkach promocyjnych,
zaniedbaniem tego niektóre ceny mogą być
obowiązku Dostawca zawarte także w
usług nie ponosi Regulaminie promocji.
odpowiedzialności.

v. **Okres Rozliczeniowy,**
opłaty, sposoby
dokonywania
płatności.

§ 8.

1. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.
2. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania
3. Abonenci w pierwszym otrzymanym Rachunku obciążeni zostaną opłatą instalacyjną, w wysokości określonej w Umowie lub Cenniku, bądź w Regulaminie promocji, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych. Po Aktywacji Usług/i, i o ile wybrana przez Abonenta taryfa przewiduje taką opłatę, Abonent

obciążony zostanie danym Okresie
opłatą aktywacyjną w Rozliczeniowym.

wysokości określonej w § 9.

Umowie (dla Usługi¹. Wszystkie opłaty Abonent
internetowej i/lub Usługi jest zobowiązany
telefonii) lub Cenniku, uiszczać w terminach, na
bądź w Regulaminie rachunek bankowy
promocji jeśli Umowa Dostawcy usług wskazany
została zawarta na na Rachunku;⁷
warunkach². Abonent uiszcza bez

promocyjnych. uprzedniego wezwania

4. W przypadku, gdy Usługi opłatę abonamentową z
były świadczone przez góry do 10 dnia każdego
niepełny Okres miesiąca za dany
Rozliczeniowy, wysokość miesiąc, w którym
należnej opłaty Usługa/i jest/są

abonamentowej świadczona/e. Opłaty za
obliczana jest świadczone Usługi

proporcjonalnie do liczby telefonii, wynikające z
dni, w których Usługa przeprowadzonych

była świadczona w rozmów lub przekroczenia
przez Abonenta pakietu
minut wliczonych do

- miesięcznego abonamentu, pobierane będą z dołu, do 10 dnia każdego miesiąca za poprzedni miesiąc, na podstawie Rachunku i załączonego do niego zestawienia połączeń.
3. Rachunki i zestawienia połączeń udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem E-BOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura).
4. Opłaty inne niż abonamentowa (np. opłata instalacyjna, aktywacyjna itp.) i za wykonane połączenia pobierane będą na podstawie faktury lub faktury elektronicznej w terminie 7 dni od jej dostarczenia Abonentowi.
5. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki umowne w wysokości półtora krotności odsetek ustawowych, nie wyższe jednak niż czterokrotność wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego (NBP), której

wysokość jest podawana przez NBP na stronie internetowej www.nbp.pl.

vi. **Usługa telefonii.**
Zasady umieszczania danych Abonenta w spisie abonentów.

§ 10.

1. Dostawca usług świadczy Usługę telefonii w jego Sieci lub w zasięgu dowolnej sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług w zakresie zapewnianych przez niego możliwości technicznych. Łącze internetowe Abonenta winno zapewniać niezbędną jakość do poprawnej transmisji danych głosowych.
2. Abonentowi przysługuje

prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących i przychodzących zgodnie z ofertą Dostawcy usług lub obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności oznacza to prawo Abonenta do żądania od Dostawcy usług nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów, jak również poszczególnych rodzajów takich usług, jak również domagania się poinformowania przez

Dostawcę usług lub przekroczenia progu zablokowania możliwości kwotowego.

wykonywania połączeń w³. Abonent Usługi telefonii razem z przekroczenia w Okresie Rozliczeniowym określonego progu telekomunikacyjnych,

kwotowego, przy czym które umożliwiają Dostawca usług oferuje podłączenie do sieci co najmniej trzy progi Dostawcy usług i kwotowe, które wynoszą kierowanie do niej 35, 100 i 200 złotych. połączeń

Obowiązek telekomunikacyjnych poinformowania o pochodzących z innych przekroczeniu w Okresie sieci telekomunikacyjnych Rozliczeniowym w sposób niezgodny z określonego progu obowiązującymi kwotowego uznaje się przepisami prawa, w tym za wykonany, jeśli w sposób powodujący

Dostawca usług wykonał nadużycie co najmniej trzy próby telekomunikacyjne. połączenia z Abonentem⁴.

Dostawca usług w ciągu 24 godzin od przydziela Abonentowi w

- Umowie telefoniczny.
5. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Dostawcy usług na:
- obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych,
 - na terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
6. Abonent korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przy zmianie Dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego operatora na:
- obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych,

- b) terenie całego kraju powiększonej o
- w przypadku roszczenie związane z
numerów ulgą przyznaną
niegeograficznych. Abonentowi, obliczoną
7. Żądając przeniesienia proporcjonalnie do czasu
przydzielonego numeru pozostającego do
na podstawie ust. 6, zakończenia trwania
Abonent może rozwiązać Umowy.
Umowę bez zachowania⁸. Przeniesienie numeru, o
terminów którym mowa w ust. 6
wypowiedzenia. W takim powinno nastąpić w ciągu
wypadku jest jednak 1 dnia roboczego od dnia
zobowiązany do wskazanego w umowie o
uiszczenia Dostawcy świadczenie usług
usług opłaty telekomunikacyjnych z
abonamentowej w przeniesieniem
wysokości przydzielonego numeru
nieprzekraczającej opłaty jako dnia rozpoczęcia
za okres wypowiedzenia, świadczenia usług przez
nie wyższej jednak niż nowego dostawcę usług.
opłata za jeden Okres Przekroczenie terminu
Rozliczeniowy, uprawnia Abonenta do

- domagania się wykonanych Usług
odszkodowania na telekomunikacyjnych
zasadach określonych w (numer wywoływany, data
§ 11 ust. 5 i 6 i godzina rozpoczęcia
Regulaminu. połączenie, czas trwania
9. Dostawca usług połączenia i jego koszty)
dostarcza Abonentowi dostarczany jest
nieodpłatnie z każdym Abonentowi na jego
Rachunkiem podstawowy żądanie odpłatnie, wedle
wykaz Usług zawierający stawki określonej w
informację o Cenniku Usług telefonii.
zrealizowanych płatnych 10. Umieszczenie Abonenta
połączeniach w spisie abonentów
telefonicznych z odbywa się za jego
podaniem, dla każdego zgodą, na podstawie
typu połączeń, ilości odrębnej umowy
jednostek zawieranej przez
rozliczeniowych Dostawcę usług z
odpowiadającej wartości podmiotem publikującym
zrealizowanych przez spis abonentów lub
Abonenta połączeń. świadczącym usługę
Szczegółowy wykaz informacji o numerach

telefonicznych, z § 11.
zachowaniem gwarancji¹. Dostawca usług ponosi
ochrony danych odpowiedzialność za
osobowych Abonenta i niewykonanie lub
tajemnicy nienależyte wykonanie
telekomunikacyjnej. Umowy, chyba że
Umieszczenie danych niewykonanie lub
Abonenta w spisie nienależyte wykonanie
ograniczone jest do (i) nastąpiło wskutek Siły
numeru Abonenta lub wyższej, z winy Abonenta
znaku identyfikującego lub wskutek
Abonenta, (ii) nazwiska i nieprzestrzegania przez
imion Abonenta, (iii) Abonenta przepisów
nazwy miejscowości oraz prawa oraz postanowień
ulicy, przy której znajduje Umowy i jej załączników.
się Zakończenie Sieci.² Dostawca usług nie
ponosi odpowiedzialności

vii. **Odpowiedzialność**
Dostawcy usług,
Wysokość
odszkodowania,
zasady i terminy
jego wypłaty.

za:

- a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, w tym zamówionych przez

- Abonenta za Urządzeń, w tym
pośrednictwem wywołane wirusami
Internetu; komputerowymi,
b) płatności chyba że zostały
dokonywane przez spowodowane przez
Abonenta za Dostawce usług lub
pośrednictwem osoby, za które
Internetu (bankowość Dostawca usług
elektroniczna) oraz odpowiada lub z
za pomocą karty pomocą których
kredytowej lub z wykonuje Umowę;
wykorzystaniem d) informacje
innych sposobów gromadzone,
płatności otrzymane i
dokonywanych z przekazywane przez
wykorzystaniem Abonenta za
dostępu do Internetu; pośrednictwem
c) nieprawidłowe Internetu;
funkcjonowanie e) jakiegokolwiek treści
Urządzeń, utratę zamieszczane,
plików lub inne przesyłane czy
uszkodzenia publikowane przez

- Abonenta w abonamentowej za czas
Internecie za przerwy w świadczeniu
pośrednictwem Sieci; Usługi lub pogorszeniu jej
korzystanie przez jakości. Nie pozbawia to
Abonenta z numerów Abonenta prawa do
o podwyższonej dochodzenia
opłacie, jeśli Abonent odszkodowania na
nie zgłosił wniosku, o zasadach ogólnych, w
którym mowa w § 10 razie poniesienia przez
ust. 2. niego innej szkody.
3. W razie przerwy w 4. W przypadku
świadczeniu Usług, lub niedotrzymania terminu, o
pogorszeniu jej jakości, którym mowa w § 10 ust.
wywołanej Awarią lub 8, Abonentowi przysługuje
Usterką, w tym w sytuacji od Dostawcy usług
kiedy nie został jednorazowe
osiągnięty określony w odszkodowanie za każdy
Umowie poziom jakości dzień zwłoki w wysokości
świadczonych Usług, 1/4 sumy miesięcznych
Abonentowi przysługuje opłat abonamentowych za
obliczony proporcjonalnie Usługę telefonii, liczonej
upust w opłacie według rachunków z

ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn, nieleżących po stronie Dostawcy usług, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.

5. Zwrot (upust w opłacie) opłat i/lub odszkodowanie, są płacone w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź

na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Dostawcy usług.

6. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w

dziale
*REKLAMACJE.POSTĘP
OWANIE MEDIACYJNE.*

viii. **Obowiązki i
odpowiedzialność
Abonenta.**
§12.

1. Abonent jest szczególnie zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i osób trzecich.
 - 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,
2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, na zasadach określonych w Umowie.
3. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w



- d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody, 4. Dostawca usług zaleca Abonentowi:
- e) rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
- f) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie kontang. spamming),
- g) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia
- prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.
- a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,
- b) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebieciowyc

- h, zabezpieczających Usług, bądź rozwiązania
Urządzenia i Sprzęt, Umowy z winy Abonenta,
c) stosowanie do kont w przypadku naruszenia
pocztowych, E-BOK, przez Abonenta
oraz innych aplikacji obowiązków, o których
internetowych mowa w ust. 1 do 3
wymagających powyżej, gdy pomimo
podania hasła, haseł wezwania do
o długości co natychmiastowego
najmniej 8 znaków, zaprzestania naruszeń
zawierających oprócz Abonent ich nie zaniecha.
małych i dużych liter Warunki rozwiązania
także cyfry i inne określone są w Umowie.
znaki, w tym⁶ Abonent jest
interpunkcyjne. odpowiedzialny za szkody
5. Dostawca usług wyrządzone Dostawcy
zastrzega sobie prawo usług w wyniku
do niezwłocznego naruszenia zobowiązań
zablokowania dostępu określonych Umową,
Abonenta do Sieci Regulaminem, oraz za
telekomunikacyjnej oraz działania sprzeczne z
zawieszenie świadczenia powszechnie

obowiązującymi przepisami prawa.

IX. **Usługa serwisowa.**

§ 13.

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

- a) cykliczne przeglądy stanu technicznego jego Sieci telekomunikacyjnej,
- b) bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci,
- c) techniczną pomoc przy usuwaniu

Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,

- d) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
- e) rozpatrywanie reklamacji,
- f) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem E-BOK.

2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem

- z Usług oraz zaciągać dostarczonym przy
informacji na temat zawieraniu Umowy, a na
Usług: wniosek Abonenta
- a) na stronie zostaną mu udzielone
internetowej telefonicznie bądź
Dostawcy usług, poprzez przesłanie
- b) pod numerem odpowiedniej informacji
telefonu BOK na wskazany przez
Dostawcy usług Abonenta adres poczty
wskazanym na elektronicznej.
- c) e-mailem na adres powstajej
podany w Umowie, Usterki bądź Awarii
osobiście w Biurze terminie i według
Obsługi Klienta. kolejności zgłoszenia,
3. Informacje o kosztach przy czym nie powinno
usług serwisowych trwać to dłużej niż 7 dni
zawarte są w Cenniku, robocze od dnia
zamieszczanym na powiadomienia o Usterce
stronie internetowej lub Awarii, chyba że z
Dostawcy usług oraz obiektywnych przyczyn

technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.

5. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:

a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług,

bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,

b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterki bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, w tym z którymi zawarł on umowy na świadczenie usług dostępu do Internetu, z wykorzystaniem których świadczone są Usługi telefonii,

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
Dostawcy usług.

7. Usługi serwisowe
świadczane przez
Dostawcę usług nie
obejmują technicznej
pomocy przy usuwaniu
awarii i usterek
Urządzeń, chyba że
Strony postanowią
inaczej, a wówczas
odrębnie, pisemnie, pod

rygorem nieważności,
ustalą warunki
świadczenia takich usług.

x. **Reklamacje.**
Postępowanie
mediacyjne.

§ 14.

1. Abonent korzystający z
Usług ma prawo do
reklamacji. Reklamacja
może dotyczyć
niedotrzymania z winy
Dostawcy usług terminu
przyłączenia do Sieci
Dostawcy usług lub
określonego w Umowie
terminu rozpoczęcia
świadczenia Usług,
niewykonania lub
nienależytego wykonania
Usług lub
nieprawidłowego

- obliczenia należności z tytułu ich świadczenia. usług w jednej z form: pisemnie, faksem, pocztą elektroniczną lub osobiście, a w sytuacjach uzasadnionych, niecierpiących zwłoki także telefonicznie, jednakże w razie reklamacji telefonicznej Abonent jest zobowiązany zgłoszenie takie niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni potwierdzić na piśmie, faksem, pocztą elektroniczną lub osobiście do protokołu w BOK.
2. 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 Dostawcę usług.
 3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy
 4. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji zobowiązana jest podać:
 - 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 Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług,
- e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej
- niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług;
- f) 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 zobowiązany jest do płatności, potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia
- g) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że złożonej w formie pisemnej, w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOK, Przedstawiciel Dostawcy usług 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, Dostawca usług
- § 15.** 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 Dostawca usług niezwłocznie powiadamia reklamującego.

2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a) nazwę Dostawcy usług i jego adres,
- b) powołanie podstawy prawnej,
- c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- d) w przypadku przyznania odszkodowania lub

zwrotu innej należności- określenie kwoty i terminu wypłaty,

- 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) podpis upoważnionego Przedstawiciela

Dostawcy usług skierować sprawę na drogę podaniem postępowania przed sądem zajmowanego przez powszechnym, a w niego stanowiska, przypadku, gdy

g) w przypadku odmowy reklamującym jest uznania reklamacji w konsument, ma on prawo całości lub części dochodzenia roszczeń w odpowiedź na postępowaniach reklamację powinna mediacyjnym lub przed dodatkowo zawierać sądem polubownym, o uzasadnienie faktyczne których mowa w art. 109 i i prawne oraz zostać 110 ustawy z 16 lipca 2004 doręczona roku *Prawo reklamującemu telekomunikacyjne.* przesyłką poleconą. Postępowanie mediacyjne

§ 16.

Po wyczerpaniu lub nie ustawy jest prowadzone skorzystaniu z przez Prezesa Urzędu postępowania Komunikacji Elektronicznej reklamacyjnego lub w na wniosek Abonenta lub z przypadku braku urzędu, jeśli wymaga tego przesłanek do jego ochrona interesu wszczęcia, Abonent może

konsumenta. Z kolei zobowiązany jest do postępowanie przed zwrotu udostępnionego sądem polubownym, o mu Sprzętu. Zwrotu którym mowa w art. 110 dokonuje w BOK, w w/w ustawy prowadzone godzinach jego jest przez stałe polubowne urzędowania, sądy konsumenckie przy niezwłocznie – nie później Prezesie Urzędu niż w terminie 7 dni od Komunikacji dnia rozwiązania lub Elektronicznej. wygaśnięcia Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta.

xi. Opłaty w momencie rozwiązania Umowy, sposób przekazywania informacji o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami.

§ 17.

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia Abonent

2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub jego

naprawy bądź zapłaty jej rozwiązania.
jego równowartości. Roszczenie nie

§ 18.

1. Prócz opłaty za rozwiązanie Umowy przez Abonenta lub przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Kwota ulg określona jest w tabelach nr 1, 2 w Umowie, a także ewentualnie w Regulaminie promocji lub Cenniku.
 2. Zwrot ulg nastąpi na podstawie wystawionej przez Dostawcę usług noty obciążeniowej.
1. Prócz opłaty za rozwiązanie Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki Umowa-
związana z przyznaniem ulg Abonentowi- została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia

§ 19.

Informacje o zagrożeniach obowiązuje jest do
związanych ze pisemnego
świadczonymi Usługami, w powiadomienia Dostawcy
tym informacje o usług o każdej zmianie
sposobach ochrony adresu lub innych danych
bezpieczeństwa, identyfikujących Abonenta
prywatności i danych zawartych w Umowie w
osobowych Abonenta terminie 7 dni od daty
zamieszczone są w § 12 zaistnienia tych zmian.
Regulaminu, a na wniosek². Za pisemną zgodą
Abonenta zostaną mu Dostawcy usług, Abonent
udzielone telefonicznie może przenieść prawa i
bądź poprzez przesłanie obowiązki wynikające z
odpowiedniej informacji na Umowy na osobę
wskazany przez Abonenta posiadającą Tytuł prawny
adres poczty do Lokalu, spełniającą
elektronicznej. wymogi określone w
Regulaminie, zwłaszcza
co do wiarygodności
płatniczej.

xii. Postanowienia

końcowe.

§ 20.

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent

3. Niniejszy Regulamin
wchodzi w życie z dniem
1 marca 2013 roku.

.....

..

.....

ZA ABONENTA

ZA DOSTAWCĘ USŁUG