

Załącznik Nr 1 do umowy

Regulamin Świadczenia Usług przez 4LAN Bogdanów, Karkos, Opara, Szumny, Wojciechowski Spółka Jawna

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

Definicje umowne

1. Regulamin określa szczegółowy zakres i warunki świadczenia usług, w tym tryb postępowania reklamacyjnego

2. Usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu jest publicznie dostępną usługą telekomunikacyjną.

3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

Abonament - opłata uiszczana przez Abonenta z tytułu świadczenia Usługi za Okres Rozliczeniowy w wysokości i na zasadach zgodnych z Umową.

Abonent - podmiot, któremu jest świadczona Usługa na podstawie Umowy.

Cennik - „Cennik świadczenia usług”, stanowiący Załącznik nr 2 do Umowy.

Cennik zawiera wykaz Pakietów i innych usług świadczonych przez Operatora wraz z zestawieniem wysokości opłat, ich rodzajem oraz zasadami naliczania.

Konsument - osoba fizyczna wnosząca o świadczenie Usługi lub korzystająca z Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą

Lokal - nieruchomości lub jej część stanowiąca samodzielnie funkcjonalną całość, w której Abonent korzysta z Usługi

Okres Rozliczeniowy - okres rozpoczynający się pierwszego dnia miesiąca i obejmujący jeden miesiąc kalendarzowy

Pakiet - określona w Cenniku opcja Usługi Podstawowej wraz ze świadczonymi opcjonalnie Usługami Dodatkowymi.

Protokół - „Protokół zdawczo-odbiorczy”, stanowiący Załącznik nr 3 do Umowy. Protokół zawiera wykaz

Urządzeń, parametry Usługi, termin i miejsce instalacji Urządzeń oraz termin rozpoczęcia świadczenia Usługi.

Regulamin - niniejszy „Regulamin świadczenia usług”, stanowiący Załącznik nr 1 do Umowy. Regulamin zawiera w szczególności zakres i warunki wykonywania Usługi, standardowe warunki umowy, zakres obsługi serwisowej oraz tryb postępowania reklamacyjnego.

Sieć - zespolone systemy transmisyjne oraz urządzenia komunikacyjnych lub przekierowujące, a także inne zasoby Operatora, które umożliwiają świadczenie Usługi poprzez nadawanie, odbiór lub transmisję sygnałów za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną, niezależnie od ich rodzaju;

Standardowe warunki umowy - zakres i warunki świadczenia usługi dostępu do Internetu określone w niniejszym Regulaminie oraz Cenniku, **Umowa** - „Umowa świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu” zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem wraz z Załącznikami.

Urządzenia - wymieniony w Protokole sprzęt wraz z okablowaniem, stanowiący Zakończenie sieci, niezbędny do świadczenia Usługi

Usługa - usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu świadczona przez Operatora na podstawie Umowy (Usługa Podstawowa) oraz pozostałe usługi opcjonalnie świadczone przez Operatora (Usługi Dodatkowe).

Operator - podmiot świadczący Usługę na podstawie Umowy – 4LAN Bogdanów, Karkos, Opara, Szumny, Wojciechowski Spółka Jawna (dawniej 4LAN Sp. z o. o. Sp. K.) ul. Konstytucji 3-go Maja 24 w Rydzynie.

Warunki promocji - specjalne warunki świadczenia Usługi przyznane Abonentowi, mające pierwszeństwo przed Standardowymi warunkami umowy.

Zakończenie sieci - fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do Sieci Operatora.

Zamawiający - podmiot wyrażający wolę zawarcia Umowy

Zamówienie - oświadczenie Zamawiającego o woli zawarcia Umowy.

4. Operator wykonuje czynności osobiście oraz przez upoważnionych pracowników.

Może zlecić wykonanie czynności innym upoważnionym osobom lub podmiotom zewnętrznym.

5. Strony mogą działać poprzez pełnomocników, na podstawie udzielonych w formie pisemnej pełnomocnictw.

6. Oświadczenia Abonenta związane z Usługą należy kierować na adres Operatora wskazany w umowie.

7. Uprawnienia i obowiązki Abonenta określone w Regulaminie stosuje się odpowiednio do Zamawiającego.

§ 2

ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIE USŁUGI

1. Operator świadczy Usługę Podstawową oraz związane z Usługą Podstawową Usługi Dodatkowe

2. Usługa jest świadczona na obszarze działania Operatora.

3. Szczegółowy zakres Usługi świadczonej Abonentowi określa Umowa.

4. W ramach Abonamentu z tytułu świadczonej Usługi Operator zapewnia:

a) Usługę Podstawową, zgodnie z wybranym Pakietem,

b) Usługi Dodatkowe, w przypadku ich przypisania do wybranego Pakietu,

c) obsługę serwisową.

5. Usługę Podstawową stanowi usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu.

Usługa ta polega na udostępnieniu stałego, całodobowego połączenia z ogólnosiątkową siecią komputerową, łączącą lokalne sieci, korzystającą z pakietowego protokołu komunikacyjnego TCP/IP.

6. Usługi Dodatkowe są związane z Usługą Podstawową i mogą obejmować w szczególności: konto pocztowe, hosting, publiczny adres IP. Z tytułu świadczenia Usług Dodatkowych Operator może pobierać dodatkową opłatę.

7. Obsługa serwisowa obejmuje:

a) instalację Urządzeń i uruchomienie Usługi

w celu rozpoczęcia świadczenia Usług,

b) monitoring Sieci,

c) usuwanie usterek,

d) umożliwienie uzyskania informacji o:

dostępnych Usługach świadczonych przez

Operatora, stanie Usług w

ramach Pakietu, realizacji zamówień

Abonenta i zgłoszonych usterek,

e) zgłaszanie reklamacji oraz pomoc

techniczną w związku ze świadczoną

Usługą.

8. Obsługa serwisowa w zakresie

wskazanym w lit. d) i e) może być

wykonywana w formie telefonicznej,

listownej, mailowej lub innej udostępnionej

przez Operatora.

§ 3

ZAMÓWIENIE USŁUGI

1. Abonentem może zostać każdy podmiot ubiegający się o świadczenie Usługi na obszarze działania

Operatora, jeżeli nie zachodzą negatywne przesłanki zawarcia Umowy wskazane w Umowie oraz przepisach

prawa.

2. Zamówienie może zostać złożone w dowolnej formie. Zamówienie złożone w postaci elektronicznej wiąże

Zamawiającego, jeżeli Operator niezwłocznie potwierdzi jej otrzymanie.

3. Operator po otrzymaniu Zamówienia sprawdza możliwości techniczne świadczenia Usługi oraz może

wystąpić do Zamawiającego o dokumentację i inne dane celem ustalenia możliwości świadczenia Usługi.

4. Zamawiający jest obowiązany, pod rygorem odmowy zawarcia Umowy, okazać

na żądanie Operatora tytuł prawny do lokalu. W przypadku posiadania

przez Zamawiającego tytułu prawnego do nieruchomości innego niż

prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do

lokalu, instalacja Urządzeń wymaga przedstawienia pisemnej zgody odpowiednio

właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka

spółdzielni mieszkaniowej, pod rygorem odmowy zawarcia Umowy.

5. Operatorowi przysługuje ponadto prawo odmowy zawarcia umowy, jeżeli:

a) Zamawiający nie dostarczył na żądanie Operatora dokumentów potwierdzających

możliwość wykonania zobowiązania wynikającego z Umowy,

b) brak jest pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej,

c) Zamawiający odmówił podania danych osobowych do których podania był

obowiązany zgodnie z przepisami prawa,

d) brak jest możliwości technicznych świadczenia Usługi.

6. Operator informuje Zamawiającego o możliwości zawarcia Umowy bądź o

odmowie zawarcia Umowy najpóźniej w

terminie 21 dni od otrzymania Zamówienia, chyba, że termin nie mógł zostać dochowany z winy Zamawiającego.

§ 4

ZAWARCIE UMOWY

1. W ramach Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i warunkach określonych w Umowie, zaś Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania, w szczególności do opłacania Abonamentu zgodnie

z wybranym Pakietem.

2. Operator zawiera Umowę w terminie 7 dni od stwierdzenia możliwości zawarcia Umowy, określając w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi.

3. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony albo na czas określony.

4. W przypadku zawarcia umowy na czas nieokreślony minimalnym okresem jej trwania jest jeden okres rozliczeniowy. Abonent jest obowiązany do terminowego regulowania opłat do 10-go każdego m-ca.

5. Zawarcie Umowy na czas określony może wiązać się z przyznaniem ulg określonych w Warunkach Promocji.

6. Operator może świadczyć Usługę przed podpisaniem Umowy na okres próbny, na ustalonych przez

Strony warunkach, w szczególności w przypadku wątpliwości co do możliwości technicznych świadczenia Usługi.

Dla świadczenia Usługi na okres próbny stosuje się, w braku odmiennych ustaleń Stron, odpowiednio postanowienia Regulaminu dla umowy na czas nieokreślony. Zamawiający nie ma obowiązku zawarcia Umowy.

§ 5

INSTALACJA URZĄDZEŃ ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Termin rozpoczęcia świadczenia usługi zależny jest od momentu, w którym usługa może być rzeczywiście świadczona, tj. rozpoczyna się od dnia przekazania abonentowi protokołem urządzeń do eksploatacji i technicznego przygotowania przez pracownika operatora sprawnego technicznie podłączenia do Internetu.

2. Rozpoczęcie świadczenia Usługi poprzedza instalacja Urządzeń i konfiguracja Usługi przez Operatora, chyba że Strony postanowiły odmiennie.

3. Usługa może być świadczona za pomocą Urządzeń stanowiących własność Operatora lub Abonenta.

4. Abonent obowiązany jest udostępnić Lokal celem instalacji Urządzeń i uruchomienia Usługi. Udostępniając

lokal Abonent zezwala na dokonanie niezbędnych prac, w szczególności takich jak położenie kabla, wykonanie otworów, instalacja uchwytów mocujących, masztu, instalację modemu, routera, punktu dostępowego.

5. Operator wykona instalację w sposób uwzględnieniem konieczności uzyskania odpowiednich parametrów dla świadczenia Usługi.

6. Abonent lub inna pełnoletnia osoba przez niego umocowana winna być obecna w trakcie instalacji Urządzeń i uruchomienia Usługi.

7. Po dokonaniu instalacji Urządzeń Operator uruchamia Usługę konfigurując w szczególności Urządzenia oraz jednostkę podłączaną do Usługi.

8. Urządzenia będące własnością Abonenta winny posiadać niezbędne certyfikaty i świadectwa stwierdzające dopuszczenie do użytkowania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

9. Instalację Urządzeń i uruchomienie Usługi oraz rozpoczęcie świadczenia Usługi potwierdza Protokół.

§ 6

ŚWIADCZENIE USŁUGI

1. Operator ma obowiązek zapewnić funkcjonowanie Usługi zgodnie z możliwościami organizacyjnymi i technicznymi. Operator ostrzega, iż specyfiką stosowanej technologii może skutkować występowaniem przerw w świadczeniu Usługi.

2. Operator ostrzega, iż w związku ze specyfiką struktury sieci telekomunikacyjnej parametry Usługi mogą odbiegać od parametrów określonych w Pakiecie w zależności od serwerów, z którymi nawiązane jest połączenie.

3. Operator zaleca stosowanie odpowiedniego oprogramowania celem ochrony jednostki komputerowej Abonenta oraz zawartych w niej danych, w szczególności programu antywirusowego oraz ochrony w postaci firewall.

4. Abonent obowiązany jest:

a) korzystać z Usługi w sposób zgodny z przepisami prawa oraz Umowy.

b) niezwłocznie informować Operatora o awariach i nieprawidłowym działaniu Sieci, w tym Urządzeń oraz udostępnić Lokal w celu ich usunięcia.

c) nie udostępniać Usługi poza Lokal,

d) należyście zabezpieczyć dane przechowywane w jednostce komputerowej przed ingerencją i przechwyceniem przez osoby trzecie,

e) nie powodować działań mogących uszkodzić lub zakłócić działanie Sieci

f) nie dokonywać prób ingerencji i przechwycenia danych osób trzecich;

g) powiadomić Operatora o zmianie danych Abonenta w terminie 7 dni pod rygorem uznania, iż posiadane

dane są prawidłowe, a doręczenia nadal skuteczne,

h) ponosić koszty związane ze zwykłym użytkowaniem Urządzeń oraz zapewnić prawidłowe warunki dla

funkcjonowania i eksploataowania zgodnie z przeznaczeniem i właściwościami, w szczególności wyłączać

Urządzenia w przypadku wyładowań atmosferycznych.

5. Operator może zawiesić świadczenie Usługi, jeżeli Abonent podał nieprawdziwe dane przy zawarciu lub w trakcie świadczenia Usługi.

6. Abonent w porozumieniu z Operatorem może zawiesić Usługę na okres maksymalnie trzech miesięcy w roku.

§ 7

OPLATY

1. Opłaty na rzecz Operatora obejmują Abonament oraz inne opłaty za Usługi („Opłaty”).

2. Jeżeli okres świadczenia Usługi jest krótszy od Okresu Rozliczeniowego należna Opłata za ten okres wynosi 1/30 Opłaty za każdy dzień korzystania z Usługi.

3. Opłata jest naliczana od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi wskazanego w Protokole. Jeżeli dzień rozpoczęcia świadczenia przypada w trakcie trwania Okresu Rozliczeniowego należna Opłata ustalana jest zgodnie z ust. 2.

4. Za datę uregulowania Opłat uważa się datę wpływu środków na rachunek Operatora za pośrednictwem przelewu na rachunek.

5. W sytuacji opóźnienia płatności Operator może podejmować działania w celu spełnienia świadczenia przez Abonenta. Jest także uprawniony do naliczania odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia.

6. Abonent jest obowiązany do niezwłocznego poinformowania Operatora o nieotrzymaniu faktury za dany Okres Rozliczeniowy.

8. Ważnymi przyczynami pozwalającymi Operatorowi na zwiększenie wysokości opłat są: a) inflacja, b) niezależny od Operatora i obiektywny wzrost kosztów świadczenia usługi.

§ 8

ZMIANA, ROZWIĄZANIE, WYGASNIĘCIE UMOWY

1. Zmiana Umowy oraz wypowiedzenie wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności, chyba że Umowa stanowi inaczej.

2. Zlecenia Abonenta w zakresie zmiany Pakietów, Usług Dodatkowych oraz zawieszenia Usługi mogą być składane w formie listownej, mailowej lub innej udostępnionej przez Operatora.

Abonent może żądać potwierdzenia w formie pisemnej, a Operator dodatkowo wstrzymać wykonanie zlecenia do czasu otrzymania potwierdzenia.

3. Zmiany wchodzą w życie pierwszego dnia nowego Okresu Rozliczeniowego, chyba, że Strony odmiennie postanowiły. Jeżeli okres od otrzymania zlecenia do Okresu Rozliczeniowego jest krótszy niż 7 dni, a nadto brak jest możliwości realizacji zmian, zmiany te zostają wprowadzone pierwszego dnia kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

4. Umowa zawarta na czas nieokreślony może zostać wypowiedziana przez każdą ze Stron, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego.

5. Abonent może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, przy czym nie jest obowiązany do zwrotu ulgi, jeżeli:

a) nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągle przez okres 30 dni z winy Operatora,

b) Operator świadczy Usługę w sposób sprzeczny z Umową.

6. Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku:

a) nieuregulowania przez Abonenta należności wynikających z Umowy za dwa okresy płatności; z tym zastrzeżeniem, że przed wypowiedzeniem umowy operator wzywa abonenta do uiszczenia mu

brakującej opłaty wyznaczając mu dodatkowy termin do zapłaty, a po jego bezskutecznym upływie wypowiada umowę, b) gdy zaistnieją okoliczności powodujące, że dalsze trwanie Umowy narażałoby Operatora na szkody, a okoliczności tych nie można było przewidzieć w czasie trwania Umowy; c) Abonent narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usługi; d) Operator zaprzestał świadczyć Usługę e) Usługa nie może być świadczona ze względu na brak możliwości technicznych.

7. Jednostronne rozwiązanie Umowy wymaga oświadczenia złożonego drugiej Stronie, pod rygorem nieważności, w formie pisemnej.

8. Umowa wygasa w razie:

a) powzięcia przez Operatora wiadomości o śmierci Abonenta,

b) ustania bytu prawnego Abonenta nie będącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego.

9. Po wypowiedzeniu Umowy Abonent jest obowiązany udostępnić lokal w ciągu 7 dni od wezwania celem demontażu Urządzeń Operatora. W chwili demontażu Urządzenia powinny być w stanie nie gorszym, niż

wynikającym z normalnej eksploatacji.

10. Abonent może zawiesić usługę maksymalnie na 3 miesiące w roku kalendarzowym, wniosek o zawieszenie usługi powinien być złożony w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Za okres zawieszenia operator nie pobiera opłaty, przedłużając automatycznie umowę od okresu zawieszenia Usługi.

11. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowę uważa się za niezawartą.

12. Jeżeli konsument wykonuje prawo odstąpienia od umowy, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.

13. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny.

§ 9

ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w zakresie określonym w obowiązujących przepisach prawa oraz w przypadkach wskazanych w Umowie.

2. Jeżeli Abonent przyczynił się powstania lub zwiększenia szkody obowiązek jej naprawienia ulega odpowiedniemu zmniejszeniu stosownie do okoliczności.

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek:

a) przekazywania, uzyskiwania, gromadzenia i udostępniania treści z wykorzystaniem Usługi. Operator nie prowadzi kontroli treści, chyba, że obowiązki takie wynikają z powszechnie obowiązujących przepisów.

b) awarii oprogramowania i Urządzeń Abonenta spowodowanej przez złośliwe oprogramowanie (tzw. wirusy,

konie trojańskie i inne) lub zdalną ingerencję osób trzecich,

c) utraty danych lub ich przechwycenia przez osoby trzecie w trakcie korzystania z Usługi,

d) udostępnienia przez Abonenta osobom trzecim poufnych danych niezbędnych dla korzystania z Usługi,

e) wadliwej konfiguracji połączenia sieciowego jednostki komputerowej Abonenta,

f) stosowania lub zawieszania lub nieprawidłowo zainstalowanego oprogramowania,

g) wadliwego użytkowania Urządzeń, (wyłączenie, odcłężenie, rekonfiguracja lub reset Urządzeń),

h) uszkodzenia Sieci lub Urządzeń Abonenta na skutek siły wyższej,

i) ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi zgodnego z Umową,

j) braku możliwości korzystania lub ograniczenia Usługi na skutek decyzji władz państwowych lub samorządowych,

- z tym zastrzeżeniem, że ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone z własnej winy lub winy swoich podwykonawców,

6. Za okres braku dostępu do Internetu z winy Operatora, Abonent może żądać odszkodowania, proporcjonalnie do czasu niedostępności usługi oraz ceny wykupionego pakietu.

8. Abonent ma prawo żądać kary umownej z tytułu niedotrzymania z winy Operatora

terminu rozpoczęcia świadczenia Usług proporcjonalnie do czasu niedostępności usługi oraz ceny wykupionego pakietu.

9. Operator może obciążyć Abonenta kosztami Urządzeń Operatora, ich naprawy, wymiany lub instalacji, jeżeli Abonent:

a) ingerował w Urządzenia dokonując samowolnych napraw, przeróbek,

b) naruszył plomby gwarancyjne,

c) świadomie zniszczył lub uszkodził mechanicznie Urządzenia,

d) dokonywał zmian oprogramowania Urządzeń,

e) użytkował Urządzenia w warunkach niezgodnych z instrukcją obsługi.

10. Abonent ponosi odpowiedzialność za niezwrócenie w wymaganym terminie Urządzeń stanowiących własność Operatora. Odpowiedzialność jest ograniczona do wartości Urządzeń wskazanej w Protokole W przypadku uszkodzenia lub częściowego zwrotu Urządzeń odpowiedzialność Abonenta zmniejsza się proporcjonalnie do zakresu uszkodzeń lub częściowego zwrotu Urządzeń.

11. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zmiany w Lokalu będące normalnym następstwem instalacji

Urządzeń i korzystania z Usługi. Nie jest również obowiązany do ich usunięcia po zakończeniu trwania Umowy.

12. Wyplata kar umownych oraz zwrotów następuje w trybie postępowania reklamacyjnego.

§ 10

ZASADY I TRYBY POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia

świadczenia Usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia

należności z tytułu świadczenia Usługi. 2. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w BOK, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym droga elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOK, pracownik Operatora lub osoba upoważniona przez Operatora przyjmująca reklamację potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej.

4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej

przyjęcie w formie pisemnej, chyba, że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

W potwierdzeniu Operator określa nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora, rozpatrującej reklamację.

5. Reklamacja może być złożona w terminie 2 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

6. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 4, pozostawia się bez rozpoznania, o czym operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.

7. 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 umowy na podstawie której świadczona jest Usługa lub numer

ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres zakończenia

łącza,

e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji

dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,

f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku żądania ich

wyплаты,

g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub

innej należności, albo wniosek o

ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt f),

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

8. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Operatora.

9. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w ust. 7, za wyjątkiem pkt f), Operator niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, a także - o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji - niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamacje pozostawia się bez rozpoznania.

10. W wezwaniu Operator wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż nie uzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

11. Operator rozpatrujący reklamację jest zobowiązany zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.

12. Przy rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu, Operator zobowiązany jest uwzględnić:

- prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
- dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego,
- wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby Operatora,
- badania techniczne i obserwacje urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla Usługi.

13. Operator rozpatrujący reklamacje udziela odpowiedzi na reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.

14. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
- powołanie podstawy prawnej,
- rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
- pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sadowym, a w przypadku gdy reklamującym jest Konsument - także o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sadem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
- podpis upoważnionego pracownika Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

15. W przypadku, gdy zgłoszona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna ponadto:

- zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.
16. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Operator wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji Abonenta, zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy, albo zaliczane na poczet przyszłych należności, zgodnie z decyzją Klienta.
17. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.

§ 11

POSTANOWIENIE KOŃCOWE

- Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.06.2021 r.
- W zakresie nieuregulowanym stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
- Postanowienia Umowy mają Warunki Promocji mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
- Operator powiadamia o każdej zmianie Regulaminu, przedkładając wzór nowego Regulaminu, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wejściem Regulaminu w życie.
- Wypowiedzenie przez Abonenta warunków umowy z powodu braku akceptacji nowego Regulaminu staje się skuteczne z chwilą wejścia w życie nowego Regulaminu. Brak wypowiedzenia w wyznaczonym terminie oznacza akceptację zmian.
- Aktualny Regulamin, Cennik oraz koszty usług serwisowych są publicznie dostępne na stronie internetowej oraz w siedzibie Operatora. Zostały również doręczone Abonentowi przy podpisaniu umowy.
- Istnieje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów między konsumentami a przedsiębiorcami, drogą elektroniczną, za pośrednictwem platformy internetowej ODR Unii Europejskiej. Platforma umożliwia dochodzenie roszczeń wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług (w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE), zawieranych między konsumentami mieszkającymi w UE, a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w UE. Platforma znajduje się na stronie: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>
- Operator nie gromadzi danych o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.