

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

POSTANOWIENIA OGÓLNE

51.

- Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci MTnet, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do Internetu oraz świadczenie Usługi telefonii w sieci MTnet przez MTnet Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą i adresem w Debicy, 39-200 Debica, ul. Cmentarna 17 wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000670381, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 8722415915, REGON 366877840, której kapitał zakładowy wynosi 50.000,00 złotych. Regulamin jest nierozłączną częścią zawieranej z Klientami umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy i cenniki dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi. Postanowienia umowy oraz odrębnych regulaminów i cenników odmiennie od postanowień zawartych w niniejszym Regulaminie, znajdującą pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
- Aktualny Regulamin, Cenniki (zawierające także koszty usług serwisowych), oraz ewentualnie Regulamin promocji jeśli umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych dostępne są na stronie internetowej Dostawcy usług oraz w Biurze Obsługi Klienta, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę usług przy zawieraniu umowy o świadczenie usług oraz na każde żądanie Abonenta. Na wniosek Abonenta mogą one zostać mu przesłane w formacie PDF na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej przed zawarciem Umowy, bądź przed zmianą warunków Umowy.
- W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, za zgodą Abonenta informacje, o których mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), będą mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.

52.

Określone w Regulaminie pojęcia mają następujące znaczenie:

- Abonencki panel zarządzania** – Aplikacja iQ Portal, dostępna poprzez przeglądarkę www pod adresem voip.mt.pl, w której Abonent po podaniu Loginu i Hasła ma możliwość dostępu w trybie rzeczywistym do parametrów związanych z Usługą telefonii tj. billingi, możliwość obliczenia kosztu połączenia itp.
- Abonent** - podmiot, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą usług.
- Awaria-techniczna wada sieci Dostawcy usług**, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług,
- Biuro Obsługi Klienta/BOK** - biuro mieszczące się w siedzibie Dostawcy oraz punktach wskazanych przez Dostawcę, bezpośrednio obsługujące Abonentów,
- Cennik** - cennik usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług w zależności od wybranej opcji lub promocji, stanowiące integralną część Umowy,
- Cennik połączeń telefonicznych** - cennik stanowiący zestawienie rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy,
- Dostawca usług** – MTnet Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą i adresem w Debicy, 39-200 ul. Cmentarna 17, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000670381, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 8722415915, REGON 366877840, której kapitał zakładowy wynosi 50.000,00 złotych świadczący usługi w zakresie transmisji danych w sieci Internet oraz Usługę telefonii,
- Instalacja** - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie dostępu do sieci internetowej Dostawcy usług oraz umożliwienie korzystania z Usług telefonii,
- Karta Klienta** - wydawana przy podpisaniu umowy Abonentowi numerowana karta zawierająca Login, Hasło oraz PIN,
- Lokal** - nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal), w której Abonent zamierza korzystać z Usług lub w której zgodnie z Umową znajduje się Zakończenie sieci i do której posiada tytuł prawny lub zgodę osoby której przysługują taki tytuł,
- Numer Klienta** - unikalny identyfikator Abonenta, składający się z ciągu znaków,
- Panel Obsługi Klienta** – część serwisu internetowej Dostawcy usług dostępny pod adresem ebok.mt.pl, w której Abonent po podaniu przydzielonego numeru identyfikacyjnego i hasła ma możliwość dokonywania zdalnych operacji związanych z Usługami oraz uzyskiwania informacji o Usłudzie, płatnościach, a także otrzymywania informacji o zaległościach w płatnościach, a także otrzymywania zmian warunków Umowy jeśli złożył takie żądanie Dostawcy usług. Ponadto za Pośrednictwem Panelu mogą być wysyłane przez Dostawcę usług wezwania do zapłaty zaległych opłat oraz wezwania do zaniechania innych naruszeń warunków umownych,
- Przedstawiciel** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia oraz osoba zawierająca Umowę z Abonentem w Biurze Obsługi Klienta. Przedstawicielem jest także osoba wykonująca Instalację w Lokalu,
- Rachunek** - dokument, książeczka abonamentowa bądź faktura, także elektroniczna, zawierająca opłaty wynikające z Umowy, Regulaminu, Cennika, Regulaminu Promocji, wystawiany Abonentowi przez Dostawcę usług zgodnie z przepisami prawa oraz warunkami Umowy. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem Panelu Obsługi Klienta lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej jeśli Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej,
- Regulamin Promocji** - dokument określający specjalne warunki świadczenia Usług,
- Siła wyższa** - zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki,
- Sprzęt** - urządzenia techniczne oraz Zakończenie sieci stanowiące własność Dostawcy usług, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową, którego przekazanie Abonentowi zostało potwierdzone protokołem zdawczo-odbiorczym,
- Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług, zgodnie z którą Dostawca usług zobowiązuje się do świadczenia Usług, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków umownych, a w szczególności do uiszczania opłat za świadczone Usługi,
- Urządzenia** – komputer, telefon, lub inne urządzenia zlokalizowane w miejscu świadczenia Usługi, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług świadczonych na podstawie Umowy, będące własnością Abonenta,
- Usługa** - usługa stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do sieci Internet oraz Usługa telefonii,
- Usługa internetowa** - usługa stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do sieci Internet,
- Usługa telefonia** - usługa umożliwiająca realizowanie połączeń głosowych w technologii VoIP, wraz z udogodnieniami towarzyszącymi, określonymi w cenniku.
- Usterka** - techniczna wada sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usług określonej w Umowie lub uniemożliwiająca z nich korzystanie,
- Zakończenie sieci** - sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem lub RJ-45 umożliwiającą podłączenie Urządzeń do sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu i korzystanie z Usług,
- Zawieszenie świadczenia usługi** – czasowe zaprzestanie świadczenia Usługi z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych.

USŁUGI, OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIENEGO SPRZĘTU I URZĄDZEŃ,

JAKOŚĆ FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG

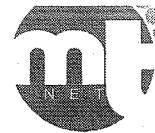
53.

- Dostawca usług zobowiązuje się do dostarczenia Abonentowi, z wykorzystaniem Urządzeń własnych Abonenta oraz/lub Sprzętu udostępnionego przez Dostawcę usług, sygnału sieci Internet (usługa transmisji danych) lub świadczenia Usług telefonii. Dostawca usług oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać, na terenach na których posiada sieci telekomunikacyjne umożliwiające świadczenie Usług. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy usług, a stosownych informacji w tym zakresie udziela BOK Dostawcy usług.
- Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu do którego posiada tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki tytuł przysługuje.
- Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy usług, chyba że co innego wynika z Umowy. Abonent zobowiązuje się również do nie podłączania więcej niż 4 Urządzeń w celu korzystania z Usług.
- W ramach Usługi, Abonent otrzymuje Numer Klienta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian w Usłudze zgodnie z warunkami Umowy np. zmiana umowy itp.
- Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz zgodnie z parametrami danej Usługi, zgodnie z wybraną przez Abonenta taryfą lub opcją Usługi.
- Instalacja zostanie wykonana nie później niż w ciągu 30 dni od podpisania Umowy, w terminie dogodnym dla Abonenta i Dostawcy usług, przy czym Dostawca usług dołoży starań, aby została ona wykonana jak najszybciej. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, instalacja i/lub Aktywacja mogą nastąpić przez wpływem ustawowego, czternastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy. Aktywacja Usługi dla wybranej przez Abonenta taryfy nastąpi nie później niż w ciągu 7 dni od wykonania Instalacji, przy czym Dostawca usług dołoży starań, aby została ona wykonana jak najszybciej.
- Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania obsługi serwisowej, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej. Abonent może ponadto zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług pod całonocnym numerem telefonu + 48 14 68760 00 oraz e-mailem na adres serwis@mt.pl, biuro@mt.pl.
- Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w § 3 Umowy (rozwiązanie Umowy oraz możliwość zawieszenia świadczenia Usług).
- Usługa telefonii jest dostępna za pośrednictwem Usługi internetowej, a jakość połączeń głosowych jest uzależniona od faktycznej prędkości przesyłu danych w tej Usłudze. Poziom bezpieczeństwa Usługi telefonii jest obniżony, ze względu na stosowaną technologię. Dostawca zapewnia poprawne działanie Usługi telefonii pod warunkiem korzystania przez Abonenta ze Sprzętu wraz z prawidłowo podłączonym aparatem telefonicznym z wybieraniem tonowym.
- Dostawca usług zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianych służbom powołanym do niesienia pomocy. Dostawca usług we własnej sieci nie ogranicza dostępu do połączeń do numerów alarmowych. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii w sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług, z którym Abonent ma zawartą umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z nienależytego wykonania przez tego dostawcę umowy z Abonentem lub nie spełnieniem przez łącze internetowe tego dostawcy niezbędnych parametrów. O minimalnych parametrach niezbędnych do korzystania z Usługi telefonii w sieci innego dostawcy usług, Dostawca usług informuje Abonenta na jego wniosek pisemnie, telefonicznie lub za pośrednictwem korespondencji e-mail.
- Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter sieci Dostawcy usług, lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia sieci. Zmiana adresu Zakończenia sieci wymaga formy pisemnej w postaci aneksu podpisanego przez obie Strony. Dostawca usług świadczy Usługę telefonii tylko w miejscu określonym w Umowie lub aneksie do umowy jako adres Zakończenia sieci, w związku z czym Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usługi telefonii wyłącznie pod adresem Zakończenia sieci.
- Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na poziomie 50 % (z wyłączeniem usług świadczonych po Wi-Fi). Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem test.mt.pl za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy usług podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta. Strona testowa zapewnia poprawną prędkość pomiaru do 200 Mbit/s. Gwarantowana przepustowość pobierania danych w ramach każdej Usługi w zakresie dostępu do sieci Internet wynosi 1 Mbps i określa najmniejszą możliwą przepustowość w chwilach największego obciążenia Sieci, mierzona przy pobieraniu plików ze strony testowej speed.mt.pl. Jakość parametrów dla danej Usługi jest gwarantowana na odcinku od routera brzegowego Dostawcy usług do Zakończenia sieci w Lokalu Abonenta.
- W celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Dostawca usług powołał dział zarządzania siecią, w którym 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 Świadczonej Usług.
- 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 domaganie się poinformowania przez Dostawcę usług lub zablokowania możliwości wykonywania połączeń w razie przekroczenia w okresie rozliczeniowym określonego progu kwotowego, przy czym Dostawca usług oferuje co najmniej trzy progi kwotowe, które wynoszą 35, 100 i 200 złotych. Obowiązek poinformowania o przekroczeniu w okresie rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli Dostawca usług wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od przekroczenia progu kwotowego
- Dostawca usług umożliwia prezentację identyfikacji linii wywołującej lub wywoływanej oraz umożliwia, w miarę istniejących możliwości technicznych: a) Abonentowi wywołującemu - możliwość wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanej (zastrzeżenie numeru); b) Abonentowi wywoływanej - możliwość eliminacji dla połączeń przychodzących prezentacji identyfikacji linii wywołującej oraz możliwość blokady połączeń przychodzących od użytkownika stosującego eliminację prezentacji linii wywołującej; c) Abonentowi wywoływanej, w przypadku przekierowania połączenia - eliminację prezentacji identyfikacji linii wywoływanej u użytkownika wywołującego; d) zablokowanie automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań kierowanych na numer Zakończenia Sieci Abonenta.

OPLATY, SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI

54.

- Wysokość opłat za Usługi oraz sposób ich naliczania określa Cennik lub Regulamin Promocji, jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych.



- Wszystkie opłaty abonamentowe Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych na Rachunku, które będą nie krótsze niż 10 dni, w drodze przelewu bankowego lub na rachunek bankowy wskazany na Rachunku.
- W przypadku opóźnienia w płatnościach za abonament przekraczający 18 dni Dostawca usług ma prawo ograniczyć/niewykonanie transferu do 32 kb/s do momentu uregulowania zaległości. W przypadku braku uregulowania zaległości Dostawca usług wysłał wezwanie do zapłaty. Brak zapłaty pomimo wezwania do zapłaty upoważnia Dostawcę usług do zawieszenia (zablokowania) usługi oraz może rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, w trybie natychmiastowym.
- W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny Okres rozliczeniowy, wysokość należnej Dostawcy usług opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona. Dla Usługi telefonii darmowe minuty przypisane do abonamentu również naliczane są proporcjonalnie do liczby dni w których była aktywna.
- Rachunki udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem Panelu Obsługi Klienta lub indywidualnego adresu poczty elektronicznej Abonenta, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura). Dodatkowo Abonentowi będącemu osobą fizyczną, przy podpisywaniu Umowy bądź przy instalacji Usługi, udostępniana jest książeczka opłat abonamentowych.
- Za połączenia płatne lub/i połączenia wykraczające poza przyznaną w abonamencie wartość kwotową lub darmowe minuty zrealizowane w trakcie Okresu rozliczeniowego, naliczana będzie opłata wg Cennika usług telefonicznych. Za te połączenia zostanie wystawiona Faktura VAT, w terminie do 15 dni od zakończenia Okresu rozliczeniowego. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do umieszczenia na Fakturze VAT opłat za połączenia zrealizowane w ramach Usługi telefonii w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich fakturach.
- Opłaty inne niż abonamentowa (np. opłata instalacyjna) pobierane będą na podstawie faktury lub faktury elektronicznej w terminie 7 dni od jej dostarczenia Abonentowi.
- Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobiera będzie od Abonenta odsetki ustawowe.

ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ, SPOSOBY KONTAKTOWANIA SIĘ Z PODMIOTAMI ŚWIADCZĄCYMI USŁUGI SERWISOWEJ

55.

- W ramach obsługi serwisowej Dostawca usług zapewnia: (a) cykliczne przeglądy stanu technicznego sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, umożliwiające należyte świadczenie Usług, (b) naprawianie Usterek, (c) techniczną pomoc telefoniczną przy eliminowaniu Usterek, a w razie konieczności wizyty ekipy technicznej, (d) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, (e) rozpatrywanie reklamacji.
- Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług pod numerem telefonu Dostawcy usług, e-mail, na stronie internetowej Dostawcy usług oraz osobiście w Biurze Obsługi Klienta. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 2 dni robocze od dnia powiadomienia o Usterce, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie. Opłaty za połączenie z numerem Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
- Dostawca usług nie odpowiada za Usterki wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń.
- Naprawa lub wymiana Sprzętu, bądź usuwanie Usterek następuje: a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzeń, lub Usterek spowodowanych przez Abonenta, będących następstwem używania Sprzętu lub Urządzeń niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu.

ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

56.

- Dostawca Usług, na wniosek Abonenta, dokonuje Zawieszenia Świadczenia Usługi na okres nieprzekraczający trzech kolejnych miesięcy. Wniosek o Zawieszenie Usługi winien być zgłoszony pisemnie wraz z podpisem Abonenta i doręczony (listownie, faksem lub osobiście) do Biura Obsługi Klienta lub siedziby Dostawcy Usług. Za Zawieszenie Świadczenia Usługi na wniosek Abonenta, pobierana jest opłata wynikająca z Cennika. W okresie Zawieszenia Świadczenia Usługi Abonent zwolniony jest z obowiązku uiszczenia na rzecz Dostawcy Usług opłat wymienionych w § 4 ust. 2. W przypadku Zawieszenia Świadczenia Usługi dotyczącego Umowy na Warunkach Promocyjnych Okres Zobowiązania promocyjnego ulega przedłużeniu o czas Zawieszenia Świadczenia Usługi w zakresie, w jakim nie narusza to art. 56 ust. 4a Prawa Telekomunikacyjnego. Zawieszenie Świadczenia Usługi na wniosek Abonenta może nastąpić w przypadku niezalegania z jakimikolwiek płatnościami wobec Dostawcy Usług.
- Zawieszenie Świadczenia Usługi na wniosek Abonenta może nastąpić tylko dwa razy w okresie 12 kolejnych miesięcy, przy czym okres pomiędzy kolejnymi zawieszeniami nie może być krótszy niż 3 Okresy Rozliczeniowe.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA, ZASADY I TERMIN JEGO WYPŁATY, ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA, PRAWA I ZOBOWIĄZANIA DOSTAWCY I ABONENTA

57.

- Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług w zakresie określonym w obowiązujących przepisach prawa, Umowie oraz Regulaminie, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły Wyższej, z winy Abonenta lub niezachowania przez niego przepisów prawa lub warunków Umowy i jej załączników.
- Z tytułu nierozpoczęcia świadczenia Usługi w ustalonym terminie, za każdy dzień przekroczenia tego terminu, do momentu rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonentowi przysługującej uprawienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 opłat abonamentowych za Usługę.
- Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, Abonentowi przysługującej uprawienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych. Zastrzeżenie to nie wyklucza prawa Abonenta do domagania się zwrotu opłaty abonamentowej w proporcjonalnej wysokości.
- Kara umowna nie przysługują, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.
- W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w ust. 2 kary umownej Abonentowi przysługującej prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
- Kara umowna lub odszkodowanie bądź proporcjonalny zwrot opłaty abonamentowej są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, a na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat wobec Dostawcy usług.
- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za: a) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych, b) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzenia, jeśli nie ponosi za tą nieprawidłowość odpowiedzialności, c) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przysyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet, d) korzystanie przez Abonenta z numerów o podwyższonej opłacie.

58.

- Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy, Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i osób trzecich.
- Abonent zobowiązuje się używać udostępnionego Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE ORAZ POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE

59.

- 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.
- Reklamacje może zgłosić Abonent lub pełnomocnik w każdej jednostce Dostawcy usług, obsługującej abonentów (dalej: „Jednostka”). Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
- Reklamacje winny być zgłaszane do Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w Jednostce lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w Jednostce, pocztą elektroniczną, za pomocą Panelu Obsługi Klienta. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej Abonentów Dostawcy usług.
- 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 Klienta nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres wykonania Zakłączenia sieci, 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 Usług, f) wysokość odszkodowania lub inną należność wynikającą z Umowy lub przepisów prawa 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, g) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Jednostce, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcia w formie pisemnej, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację. Pisemne potwierdzenie Dostawcy usług przyjęcia reklamacji powinno zawierać nazwę, adres oraz numer telefonu Jednostki obsługującej reklamację.
- W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Jednostce nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług, przyjmując reklamację jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Jednostka rozpatrująca reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 lit. „f”, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Jednostka traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- 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 nienależyte wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamacja złożona po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: a) nazwę Jednostki Dostawcy usług i jej adres, b) informację o dniu przyjęcia reklamacji, c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta, e) pouczenie o wyzerpaniu 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, w tym w postępowaniu w sprawie posądkowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o posądkowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. Poz. 1823), f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska, g) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedzi na reklamację powinno dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą. – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
- Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
- Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta Środka komunikacji elektronicznej.
- Przepisu ust. 9 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem Środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta Środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego Środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem Środka komunikacji elektronicznej przez Abonenta do złożenia reklamacji.
- Posłużenie się innym Środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
- Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
- Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o której mowa w ust. 14, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
- Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.



16. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823) lub przed sądem polubownym, w tym stałym sądem polubownym przy Prezese UKE o którym mowa w art. 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne. Postępowanie w trybie art. 109 w/w ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (podmiot uprawniony) na wniosek Abonenta, na wniosek Dostawcy usług lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Z kolei postępowanie przed sądem polubownym, o którym mowa w art. 110 w/w ustawy prowadzone jest przez stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezese Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Szczegóły dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej <http://www.uke.gov.pl/wzory-formularzy-w-sadzie-polubownym-1286> oraz na stronie Centrum Informacji Konsumenckiej tego urzędu: <http://www.cik.uke.gov.pl>.

ZMIANA ABONENTA, PRZENIESIENIE PRZYDZIELONEGO NUMERU TELEFONU, ZMIANA MIEJSCA ŚWIADCZENIA USŁUG, ZASADY UMIESZCZANIA DANYCH ABONENTA W SPISIE ABONENTÓW, SPOSÓB PRZEKAZYWANIA ABONENTOWI INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONĄ USŁUGĄ

- § 10.
1. Za pisemną zgodą Dostawcy usług, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu. Dostawca usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy usług, oraz pozytywnej weryfikacji finansowej osoby mającej wejść w prawa i obowiązki Abonenta.
 2. 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:
 - a) o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego- w przypadku numerów geograficznych,
 - b) na terenie całego kraju- w przypadku numerów niegeograficznych.
 3. 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:
 - a) obszarze geograficznym- w przypadku numerów geograficznych,
 - b) terenie całego kraju- w przypadku numerów niegeograficznych.
 4. Żądając przeniesienia przydzielonego numeru na podstawie ust. 3, Abonent może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim wypadku jest jednak zobowiązany do uiszczenia Dostawcy usług opłaty abonamentowej w wysokości nieprzekraczającej opłaty za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.
 5. Abonent ma możliwość zmiany miejsca świadczenia Usługi pod warunkiem istnienia możliwości technicznych do świadczenia w tych miejscach Usług przez Dostawcę usług. Za zmianę miejsca świadczenia Usług, za wyjątkiem sytuacji określonej w ust. 2, Dostawca usług pobiera opłatę w wysokości opłaty instalacyjnej określonej w Cenniku.
 6. Umieszczenie Abonenta w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Dostawcę usług z podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach

telefonicznych, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta i tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do (i) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, (ii) nazwiska i imion Abonenta, (iii) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie sieci.

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

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 11.

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Dostawcy usług, lub na odległość, w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni od jej zawarcia, składając Dostawcy usług oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę usług 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 Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Dostawca usług udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.
4. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu, jeżeli został przekazany przez Dostawcę usług i nie stanowi własności Abonenta. Zwrotu dokonuje się w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Dostawcy usług za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
5. W przypadku naruszenia postanowień ust. 4 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub jego naprawy bądź zapłaty jego równowartości.
6. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 grudnia 2017 roku.

Data podpisania
Czytelny podpis

Potwierdzam otrzymanie Regulaminu do zapoznania się i informacji w nim zawartych przed podpisaniem Umowy.

.....
Data i podpis Abonenta