

**ZALĄCZNIK NR 1**  
**Regulamin świadczenia Usług Internetowych**  
**Firmy Systemy Komputerowe VOLTRONIK w Tarnowie**

**§ 1. Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, zwany dalej „Regulaminem” określa zakres i warunki świadczenia Usługi Dostępu do Internetu przez S.K. VOLTRONIK Sp. z o.o. z siedzibą w Tarnowie. Regulamin doręczany jest Abonentowi przy zawarciu Umowy w formie pisemnej, a także dostępny jest Biurze Obsługi Klienta. Odniesienie do Umowy lub Abonamentu w Regulaminie dotyczy Umowy lub Abonamentu w zakresie świadczenia Usługi Dostępu do Internetu S.K. VOLTRONIK.

2. Ilekroć w Regulaminie użyto podanych niżej znaczeń lub zwrotów pisanych z dużej litery, należy je rozumieć w podanym w niniejszym punkcie znaczeniu:

2.1. **Abonament** – cykliczna opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu dostępu do sieci Operatora i możliwości korzystania z Usług świadczonych przez Operatora, której wysokość określa się w Cenniku.

2.2. **Abonent** – osoba fizyczna, prawna, przedsiębiorca lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej działająca zgodnie z przepisami prawa, która jest Stroną Umowy zawartej z Operatorem.

2.3. **Adapter** – urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do korzystania z usług Operatora.

2.4. **Adres IP** – unikalny 32-bitowy adres używany do identyfikacji komputera w sieci Internet. Adres IP jest zazwyczaj reprezentowany przez oddzielone kropkami wartości dziesiętne odpowiadające kolejnym oktetom (np: 111.123.23.23).

2.5. **Adres MAC** – liczba 48-bitowa unikalnie identyfikująca urządzenie sieciowe dołączone do sieci Ethernet. Adres MAC jest zazwyczaj reprezentowany jako ciąg sześciu liczb szesnastkowych oddzielonych dwukropkami (np: aa:bb:cc:dd:ee:ff).

2.6. **Aplikacje internetowe** – wszystkie programy komputerowe umożliwiające korzystanie z usług dostępnych w sieci Internet.

2.7. **Awaria** – brak lub pogorszenie odbioru zakłócające korzystanie z usług objętych Umową, nieplanowane przez Operatora lub spowodowane przez Siłę Wyższą.

2.8. **Cennik** – wykaz cen usług telekomunikacyjnych; zestawienie rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania; dołączony do Umowy. Cennik w formie pisemnej doręczany jest Abonentowi przy zawieraniu Umowy. Dostępny także na stronie internetowej Operatora (<http://www.voltronik.pl>) oraz w jego Biurze Obsługi Klienta.

2.9 **Hasło Dostępowe** – unikalny ciąg znaków, przypisany do danego numeru abonenckiego lub konta e-mail, umożliwiające korzystanie z Usługi.

2.10. **Identyfikator Awarii** – niepowtarzalny numer lub ciąg znaków przyznawany Abonentowi podczas zgłaszania Awarii.

2.11. **Instalacja** – aktywacja sygnału w lokalu Abonenta poprzez jego doprowadzenie do Przyłącza Abonenckiego. Obejmujące również wykonanie niezbędnych prac związanych z jego doprowadzeniem. Instalacja podlega jednorazowej, bezzwrotnej opłacie na podstawie Umowy oraz Cennika.

2.12. **Internet** – światowy system sieciowy, który jest logicznie powiązaną jedną globalną przestrzenią adresową opartą na protokole internetowym IPv4 (Internet Protocol) lub jego przyszłym rozwinięciu. Internet zapewnia, wykorzystuje, udostępnia publiczne lub prywatne usługi wysokiego poziomu oparte na systemie komunikacji i odpowiedniej strukturze.

2.13. **Karta sieciowa** – urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do korzystania z usług Operatora. Urządzenie to umożliwia przyłączenie komputera Abonenta do sieci Operatora. Karta sieciowa posiada unikalny adres MAC.

2.14. **Konto E-mail** – konto poczty elektronicznej o adresie wskazanym przez Abonenta, służące do korespondencji.

2.15. **Miesiąc Obrachunkowy** – okres od pierwszego dnia do ostatniego dnia danego miesiąca kalendarzowego, w którym Operator świadczy Usługę.

2.16. **Operator** – Firma działająca pod nazwą: Systemy Komputerowe VOLTRONIK, z siedzibą w Tarnowie przy ul. Grottera 6, będąca dostawcą usług (w tym publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych) oraz operatorem w rozumieniu przepisów regulujących działalność w dziedzinie telekomunikacji.

2.17. **Opłaty** – stałe opłaty abonamentowe naliczane zgodnie z cennikiem.

2.18. **Promocja** – kampania promocyjna prowadzona przez Operatora. Przejawem promocji są niższe od standardowych – ceny usług wynikające z umów zawartych na czas określony..

2.19. **Przyłącze Abonenckie** – końcowa część Sieci Operatora doprowadzona do lokalu Abonenta.

2.20. **Sieć Operatora** – zespół środków technicznych umożliwiających przesyłanie sygnałów w sieci telekomunikacyjnej, służący do realizacji Usługi.

2.21. **Siła Wyższa** – zdarzenie nadzwyczajne, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia, mimo dołożenia najwyższej staranności np. działanie sił przyrody, wojna, poważne awarie sieci, strajki, akty władzy publicznej, którym nie może

przeciwstawić się jednostka.

2.22. **Specyfikacja Usług** – wykaz wszystkich usług i cen, wskazanych przez Abonenta, zgodnie z którymi będą naliczane miesięczne opłaty abonamentowe, opłaty instalacyjne oraz wysokość ulg przyznanых Abonentowi przez Operatora.

2.23. **Ulg** – kwota o jaką została pomniejszona miesięczna opłata abonamentowa oraz jednorazowa opłata instalacyjna. Powstała w wyniku różnicy pomiędzy ceną Standardową a ceną Promocyjną.

2.24. **Umowa** – umowa zawarta z Abonentem na piśmie, na podstawie której Operator zobowiązuje się świadczyć usługi objęte Umową, zaś Abonent zobowiązany jest do terminowego regulowania płatności za te usługi. Wymóg formy pisemnej nie dotyczy Umowy zawieranej przez dokonanie czynności faktycznych.

2.25. **Urządzenie Końcowe** – access point, switch, bramka VoIP, Program lub inne urządzenie dopuszczone do eksploatacji w Sieci Operatora umożliwiające korzystanie z usługi.

2.26. **Usługa internetowa** – usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu polegająca na transmisji danych poprzez Sieć Operatora do innych sieci, w szczególności do sieci Internet.

2.27 **Ustawa** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 Prawo Telekomunikacyjne lub akt prawny, który w przyszłości tę ustawę może zastąpić.

**§ 2. Zakres świadczonych usług**

1. Operator gwarantuje Abonentowi świadczenie Usługi Internetowej oraz Usługi Telefonicznej.

2. Operator świadczy usługi w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.

3. Operator świadczy usługi nieprzerwanie z wyjątkiem przerw technicznych, niezbędnych do poprawnego funkcjonowania sieci. Na przerwy techniczne składają się okresy związane z pracami technicznymi, konserwacją, naprawami, oraz testowaniem sprzętu informatycznego. Operator gwarantuje, że długość przerw technicznych nie będzie większa niż 5% całkowitego czasu pracy łącza w danym Miesiącu Obrachunkowym.

**§ 3. Umowa o świadczenie Usługi**

1. Operator świadczy Usługi na zasadach wskazanych w Umowie i Regulaminie, w zakresie posiadanych uprawnień zgodnie z Ustawą. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy i Regulaminu, za wiążące uważa się postanowienia Umowy.

2. Zamówienie złożone przez Abonenta jest traktowane jako oferta, zgodnie z art. 66 Kodeksu Cywilnego.

3. Świadczenie Abonentowi Usług przez Operatora wymaga zawarcia Umowy w formie pisemnej, pod rygorem nieważności. Wymóg formy pisemnej nie dotyczy Umowy zawieranej przez dokonanie czynności faktycznych.

4. Abonent na warunkach określanych przez Operatora może skorzystać z udzielanych mu Ulg w postaci:

4.1. Ulgi na opłatę instalacyjną;

4.2. Ulgi na miesięczną opłatę abonamentową.

5. Operator może odmówić zawarcia Umowy z klientem gdy:

5.1. Istnieje zastrzeżenie co do wiarygodności płatniczej klienta, wynikające między innymi z danych będących w posiadaniu Operatora na podstawie przepisów prawa;

5.2. Zalega on z płatnościami w stosunku do Operatora z tytułu realizacji wcześniejszej umowy lub z którym Operator rozwiązał już Umowę z powodu nie wykonania postanowień Regulaminu lub Umowy;

5.3. Klient odmówił przedstawienia danych oraz dokumentów potwierdzających jego tożsamość, udostępnił dane nieprawdziwe lub przedstawił dokumenty, które budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności;

5.4. Brak jest technicznych możliwości przyłączenia klienta do sieci Operatora.

6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utratę sygnału spowodowaną późniejszą zmianą warunków terenowych lub warunków zewnętrznych otoczenia, które spowodowały zakłócenie lub przerwę w przesyłaniu sygnału.

7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane. Za treści przekazane przez Abonenta przy wykorzystaniu sieci Operatora odpowiada wyłącznie Abonent.

8. Operator ma prawo do zawieszenia Usługi Abonentowi, który w rażący sposób naruszy co najmniej jedno postanowienie Regulaminu.

9. Operator może zawiesić świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:

9.1. Opóźnień w dokonywaniu opłat na rzecz Operatora powyżej 21 dni po terminie płatności;

9.2. Abonent narusza przepisy prawa lub korzysta z Usługi niezgodnie z jej przeznaczeniem;

9.3. Abonent udostępni sygnał osobie trzeciej.

10. Zawieszenie Usług nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat za świadczone Usługi, naliczonych przed datą zawieszenia Usług.

11. Operator wznowi świadczenie zawieszonych Usług po ustaniu przyczyn zawieszenia, w szczególności po uiszczeniu przez Abonenta wszystkich zaległych należności.

12. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia Operatora o zmianie danych związanych z Umową, w szczególności:

zmianie nazwiska, imienia, lub nazwy (w przypadku podmiotu), zmianie adresu: zameldowania, zamieszkania, korespondencyjnego oraz miejsca korzystania z Usługi.

#### § 4. Opłaty

1. Abonament za korzystanie z Usługi, opłacany jest z góry do 10-go dnia danego Miesiąca Obrachunkowego.
2. Nieopłacony Abonament, to Abonament, za który nie wpłynęła należność do 10-go dnia danego Miesiąca Obrachunkowego.
3. Abonent zobowiązany jest do prawidłowego dokonywania zapłaty, przez co należy rozumieć m. in. terminowe dokonanie pełnej opłaty na konto bankowe wskazane przez Operatora lub w siedzibie Operatora w wysokości określonej w fakturze VAT.
4. Operatorowi przysługuje prawo do zmiany cen świadczonych Usług w każdym czasie. Operator doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku drogą elektroniczną, na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
5. Wniesienie z góry pełnej opłaty abonamentowej za cały okres trwania Umowy uniezależnia Abonenta od zmian stawek, tzn. że ewentualne podwyżki lub obniżki nie dotyczą Abonenta do końca trwania Umowy.
6. W przypadku podwyższenia cen za świadczone Usługi Abonentowi przez Operatora, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy na zasadach określonych w Regulaminie. Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi przyznanej Abonentowi, z wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmiany w Cenniku następuje na skutek zmiany przepisów prawa.
7. Szczegółowa wysokość opłat jest uzależniona od wybranej usługi, jej opcji jakie znajdują się w cenniku.

#### § 5. Usługi Internetowe

1. Abonentowi w trakcie Instalacji przydzielany jest unikalny adres IP z puli Operatora.
2. Adres IP jeśli nie zaznaczono inaczej, jest adresem publicznym (rutowalnym) z puli Operatora przyznanej przez RIPE NCC na podstawie umowy LIR (Local Internet Registry).
3. Operator umożliwia Abonentowi bezpłatną zmianę Adresu IP, jeśli ten odpowiednio umotywuje, że korzystanie z przyznanego mu Adresu IP jest szczególnie uciążliwe i nie wynika to z winy Abonenta.
4. Adres IP może być zmieniony odpłatnie na życzenie Abonenta, gdy jest to technicznie możliwe, na warunkach określonych w Cenniku.
5. Operator może dokonać zmiany Adresu IP w związku z koniecznością rozszerzenia obecnego zakresu adresowego w danej części Sieci Operatora.
6. Abonentowi zabrania się samowolnej zmiany przydzielonego mu Adresu IP. Nieuprawnione posługiwanie się Adresem IP powoduje naliczenie opłaty zgodnej z cennikiem oraz zgłoszenia incydentu do odpowiednich organów i instytucji.
7. Adres IP w Sieci Operatora jest ściśle powiązany z Adresem MAC. Każdorazowa zmiana Karty Sieciowej w komputerze Abonenta powinna być zgłoszona do Operatora.
8. Zasady korzystania z usług internetowych Operatora:
  - 8.1. Operator nie określa minimalnych przepustowości łącza Abonenta;
  - 8.2. Abonent nie może dołączać do Sieci Operatora urządzeń innych niż wymienione w Protokole Wykonania Instalacji. Jest to możliwe jedynie za zgodą Operatora;
  - 8.3. Operator świadczy Abonentowi bezpłatne usługi dodane w postaci: dostępu do kont e-mail oraz własnych stron WWW;
  - 8.4. Operator nie sprawuje kontroli nad treścią informacji przesyłanych poprzez swoją Sieć. W związku z tym, Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za treść przesyłanych i przechowywanych informacji.
  - 8.5. Operator ma prawo do usunięcia danych Abonenta z serwerów Operatora, jeśli naruszają one obowiązujące normy prawne.
9. Dopuszcza się zawieszenie Usługi Internetowej na wniosek Abonenta na czas określony (nie dłuższy niż 3 miesiące). W okresie zawieszenia naliczana będzie stosowna opłata zgodna z Cennikiem Operatora. Zawieszenie tej usługi powoduje automatyczne przedłużenie okresu trwania Umowy o czas trwania zawieszenia.

#### § 6. Warunki świadczenia usług

1. Przyłącze Abonenckie przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Abonent zobowiązuje się do udostępnienia lokalu w wyznaczonym terminie upoważnionemu pracownikowi Operatora, wykonującemu Instalację. Nie udostępnienie lokalu we wskazanym terminie spowoduje odpowiednie przesunięcie terminu Instalacji.
3. Przygotowanie lokalu oraz miejsca dokonania Instalacji należy do Abonenta.
4. Potwierdzeniem zakończenia instalacji jest podpisanie przez Abonenta protokołu zdawczo-odbiorczego.
5. Abonent zobowiązany jest korzystać z usług świadczonych przez Operatora w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu Sieci Operatora.
6. Operator ustala rejonizację Usługi na podstawie miejsca instalacji

podanego przez. Operator nie odpowiada za skutki korzystania przez Abonenta z usługi w lokalizacjach innych niż pierwotnie podana. Na wniosek Abonenta Operator może zmienić rejonizację usługi pobierając za to odrębną opłatę określoną w Cenniku.

#### § 7. Obowiązki Abonenta

1. Abonent jest zobowiązany do udostępnienia lokalu w celu umożliwienia pracownikom Operatora kontroli parametrów technicznych sygnału lub instalacji w lokalu, w którym zainstalowane jest Przyłącze Abonenckie.
2. W razie zniszczenia lub uszkodzenia Przyłącza Abonenckiego Abonent zobowiązany jest do pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą Przyłącza Abonenckiego.
3. Abonent nie jest uprawniony do samodzielnego, bez wiedzy Operatora dokonywania zmian i przeróbek w Przyłączu Abonenckim.
4. Abonent zobowiązuje się do nie rozdzielania łącza internetowego lub telefonicznego poza lokalizację w której wykonano instalację. W przypadku ujawnienia takich działań Abonent zostanie obciążony karą w wysokości 10-cio krotnej opłaty abonamentowej.
5. W czasie burzy Abonent winien zachować szczególną ostrożność poprzez wyłączenie komputera z sieci elektrycznej oraz odłączenie kabla antenowego/sieciowego z karty sieciowej w komputerze lub z urządzenia pośredniczącego znajdującego się w lokalu Abonenta.

#### § 8. Zgłaszanie usterek technicznych, zakres obsługi serwisowej

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących nieprawidłowościach w działaniu i awariach Sieci Operatora.
2. Wszelkie Awarie związane z Usługą należy zgłaszać w Biurze Obsługi Klienta Operatora (ul. Grottegera 6 w Tarnowie). Zgłoszenie winno zawierać: dane Abonenta, czas rozpoczęcia Awarii, opis Awarii. Po zgłoszeniu Awarii pracownik Operatora powinien przekazać Abonentowi identyfikator Awarii, który jest podstawą do wszelkich czynności związanych z jej usunięciem.
3. Operator nie odpowiada za pogorszoną jakością lub brak odbioru spowodowane złym stanem urządzeń odbiorczych Abonenta.
4. Operator nie odpowiada za urządzenia będące własnością Abonenta wchodzące w skład sieci lokalnej. Uszkodzenie w/w urządzeń lub nieprawidłowa konfiguracja może skutkować brakiem sygnału Internetowego pomimo prawidłowego funkcjonowania Przyłącza Abonenckiego. Awarie spowodowane błędnie działającymi urządzeniami Abonenta (np. router), mogą być usunięte odpłatnie za zgodą Abonenta zgodnie z Cennikiem.
5. W przypadku gdy Abonent posiada dostęp do Internetu I uruchamia od innego dostawcy niż Operator i na tym łączu Usługę Telefoniczną lub internetową, za pogorszenie lub brak odbioru spowodowany problemami technicznymi łącza w/w dostawcy Operator nie odpowiada.
6. Na prośbę Abonenta o ile jest to możliwe, pracownik Operatora może usunąć usterkę spowodowaną z winy Abonenta na warunkach określonych w Cenniku.
7. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia usuwanie występujących nieprawidłowości w pracy własnej sieci.
8. W ramach serwisu Usług, Operator zapewnia gotowość służb technicznych do usunięcia awarii w dniach roboczych, w godzinach od 8.00 do 16.30.
9. Operator zobowiązuje się do usunięcia awarii, w czasie gotowości służb technicznych, w terminie do 48 godzin od momentu, w którym Operator wykryje awarię lub awaria zostanie zgłoszona przez Abonenta osobiście lub telefonicznie.

#### § 9. Reklamacje

1. Reklamacja powinna być złożona na piśmie lub e-mailem w terminie 12 miesięcy:
  - 1.1. od ostatniego dnia miesiąca obrachunkowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi;
  - 1.2. od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana;
  - 1.3. od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie opłat z tytułu Usługi.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w pkt. 1 pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - 3.1. imię i nazwisko, firmę, nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - 3.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - 3.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 3.4. identyfikator Awarii, o którym mowa w § 8 pkt. 2;
  - 3.5. datę zawarcia Umowy i termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej opóźnienia określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
  - 3.6. oczekiwana wysokość zwrotu uiszczonych miesięcznych opłat abonamentowych lub wypłaty kar umownych – w przypadku żądania ich wypłaty;
  - 3.7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty kwot podlegających zwrotowi lub wypłaty kar umownych;
  - 3.8. czytelny podpis Abonenta.

4. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Operatora.

5. Abonent może złożyć reklamację pisemnie lub ustnie do protokołu sporządzonego u Operatora. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu pracownik Operatora potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej.

6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie - Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że udzielił już odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

7. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie lub ustnie do protokołu - nie spełnia warunków określonych Regulaminem upoważniona osoba przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.

8. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w Regulaminie a są one konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Operator niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, wzywając jednocześnie Abonenta do uzupełnienia braków reklamacji w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. W wezwaniu Operator wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż nie uzupełnienie reklamacji w 7-dniowym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

9. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

10. Zgłoszenie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania faktury VAT we wskazanym terminie.

11. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Operator wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Abonenta wobec Operatora, a w przypadku braku zadłużenia, zgodnie z wnioskiem Abonenta wyżej wymienione kwoty zwracane są bez zbędnej zwłoki przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy.

12. Operator rozpatrujący reklamację udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.

13. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

13.1. Pełną nazwę Operatora rozpatrującego reklamację;

13.2. powołanie podstawy prawnej;

13.3. rozstrzygnięcie wraz z uzasadnieniem o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;

13.4. w przypadku przyznania zwrotu miesięcznych opłat abonamentowych lub kar umownych – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty;

13.5. pouczenie o procedurze dalszego postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, w przypadku, gdy reklamującym jest Abonent będący osobą fizyczną, który zawarł Umowę bezpośrednio niezwiązaną z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, także o prawie dochodzenia roszczeń przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego.

14. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została w całości lub części uznana, odpowiedź na reklamację powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.

15. Za każdą dobę przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 Abonamentu. Jednakże w żadnym przypadku odpowiedzialność Operatora nie może przekraczać 100% opłaty Abonamentowej.

#### **§ 10. Rozwiązanie, odstąpienie, wypowiedzenie lub wygaśnięcie Umowy**

1. W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony, każdej ze Stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w każdym czasie z zachowaniem terminu wypowiedzenia równemu co najmniej jednemu Miesiącowi Obrachunkowemu. Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się od ostatniego dnia Miesiąca Obrachunkowego, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu zostało złożone.

2. Abonent żądający wcześniejszego rozwiązania Umowy zawartej na czas określony zobowiązany jest dokonać zapłaty na rzecz Operatora łącznej opłaty, jaka pozostałaby do zapłaty do końca trwania Umowy wraz zaległościami (jeśli takowe są)/ dotyczy umów zawartych w trybie standardowym nie promocyjnym/

3 W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi wszelkie opłaty za korzystanie z Usług Operatora, naliczane zgodnie z Umową podlegającą wypowiedzeniu.

4 Abonent może wypowiedzieć Umowę o świadczenie Usług ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie Operatora, nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni.

5 W przypadku rozwiązania Umowy przez którąkolwiek ze Stron, Abonent obowiązany jest: niezwłocznie zaprzestać korzystania z Usług

Urządzeń Końcowych oraz umożliwić Operatorowi wejście na teren Lokalizacji Abonenta w celu usunięcia Urządzeń Końcowych.

6 Operator dołoży wszelkich starań do dokonania czynności opisanych w §10 pkt.5w terminie 14 dni od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, chyba że Abonent celowo uniemożliwi dokonania takich czynności w powyższym terminie. W przypadku odmowy zwrócenia lub uniemożliwienia demontażu przez Abonenta Urządzeń Końcowych w wyznaczonym terminie, Operator ma prawo do naliczenia oraz obciążenia Abonenta karą umowną, równą odtworzeniowej wartości Urządzeń Końcowych w dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

7 Świadczenie Usługi na czas określony uważane będzie za przedłużone na czas nieokreślony, jeżeli Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli na co najmniej 30 dni przed upływem terminu określonego w Umowie.

8 W przypadku zaistnienia okoliczności wymienionych w §3 pkt.6 w razie braku możliwości poprawy sygnału, Operator lub Abonent mają możliwość wypowiedzenia umowy za porozumieniem Stron.

9 Wypowiedzenie umowy przez Abonenta przed upływem czasu na jaki została zawarta zobowiązuje Abonenta do zwrotu wszystkich Ulg otrzymanych w momencie zawarcia Umowy określonych w Specyfikacji Usług./dotyczy umów zawartych jako umowy promocyjne/

#### **§ 11 Promocje, Ulgi.**

1. Promocja przeznaczona jest głównie dla osób fizycznych. Mogą one uczestniczyć w Promocji pod warunkiem, że:

1.1. Abonenci którzy wcześniej podpisali już Umowę nie zalegają względem Operatora z płatnościami z jakiegokolwiek tytułu;

1.2. podpiszą w trakcie trwania promocji Umowę na czas określony o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych.

3. Wypowiedzenie przez Abonenta nowej umowy przed upływem czasu na jaki została zawarta, zobowiązuje Abonenta do zwrotu wszystkich Ulg otrzymanych w momencie zawarcia Umowy określonych w Specyfikacji Usług.

4. Zawieszenie usługi możliwe jest na okres nie dłuższy niż 3 m-ce. Zawieszenie usługi powoduje automatyczne przedłużenie umowy o czas trwania zawieszenia.

6. Po upływie okresu trwania umowy Abonent może skorzystać z innej promocji organizowanej przez Operatora lub kontynuować korzystanie z usług na warunkach ogólnych, wynikających z aktualnie obowiązującego „Regulaminu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i Internetowych”

7. Brak pisemnego wypowiedzenia Umowy lub nie podpisanie innej Umowy promocyjnej przed zakończeniem okresu trwania Umowy, będzie równoznaczne z chęcią kontynuacji korzystania z usług na identycznych określonych warunkach dotychczasowych.

#### **§ 12. Postanowienia końcowe, zmiana Umowy**

1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie i Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

2. Operator zapewnia tajemnicę telekomunikacyjną w zakresie wymaganym przez Ustawę.

3. Wprowadzenie przez Operatora nowego Pakietu lub opcji, jak też obniżenie należności wynikającej z Umowy, w tym Opłaty Abonamentowej nie stanowi zmiany Umowy lub Regulaminu uprawniającej Abonenta do wcześniejszego, niż to wynika z treści Umowy i Regulaminu, rozwiązania Umowy.

4. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Umowy i Regulaminu, przy czym powiadomienie o zmianie powinno nastąpić z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wejściem tych zmian w życie. Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. W razie skorzystania przez Abonenta z prawa wypowiedzenia Umowy - Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, ani też zwrot ulgi, chyba że konieczność wprowadzenia tych zmian, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów.

5. Każdą propozycję zmiany Umowy i Regulaminu Operator zobowiązany jest doręczyć na piśmie Abonentowi będącemu stroną. Na żądanie Abonenta Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy i Regulaminu drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

6. Operator niezwłocznie informuje na piśmie Abonentów oraz podaje do publicznej wiadomości informację o zmianie swojej nazwy, adresu lub siedziby. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy. Na żądanie Abonenta Operator dostarcza powyższe informacje drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

Data

Abonent

.....

.....

