

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

## Rozdział I. Postanowienia Ogólne

### § 1

Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady świadczenia przez Oxytron S.A., z siedzibą w Poznaniu 60-829, ul. Franklina Roosevelta 22, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000521645, dla której akta rejestrowe przechowuje Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, numer REGON 302032070, numer NIP 7822546125, wpisaną do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem, zwaną dalej „Operatorem”

– usług przyłączania do sieci telekomunikacyjnej Operatora, usług transmisji danych, w tym dostępu do Internetu oraz usług głosowych wraz z usługami dodatkowymi.

### § 2

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

1. „Abonent” – podmiot, który jest stroną Umowy abonenckiej;
2. „Awaria” – uszkodzenie sieci telekomunikacyjnej Operatora lub Wyposażenia dodatkowego powodujące przerwę w świadczeniu Usługi lub istotne obniżenie jej jakości;
3. „Biuro Obsługi Klienta” – lokal, w którym Operateur wykonuje czynności związane z obsługą Abonentów. Lista Biur Obsługi Klienta, w których dokonywać można zwrotu lub wymiany Wyposażenia dodatkowego zawarta jest na Stronie internetowej;
4. „Cennik” – katalog Usług świadczonych przez Operatorka wraz z charakterystyką tych Usług oraz zestawieniem cen;
5. „Gniazdo abonenckie” – zakończenie sieci Operatorka umożliwiający Abonentowi przyłączenie Odbiorników Abonenta i Wyposażenia dodatkowego;
6. „Lokal” – nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal niebędący odrębną nieruchomością), stanowiąca lub mająca stanowić miejsce korzystania z Usług zgodnie z Umową abonencką;
7. „Odbiorniki Abonenta” – urządzenia Abonenta, w szczególności telefon, faks, router lub komputer, przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Gniazda abonenckiego;
8. „Prawo telekomunikacyjne” – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z 2004 roku z późn. zm.);
9. „Przedstawiciel Operatorka” – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatorka, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy abonenckiej lub uprawniona do wykonywania jej postanowień;
10. „Siła wyższa” – zdarzenie niezależne od Stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;
11. Strona internetowa – serwis Operatorka, umieszczony w sieci Internet pod adresem [www.inotel-voip.pl](http://www.inotel-voip.pl);
12. „Umowa abonencka” – umowa o świadczenie Usług zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Operatorkem;
13. „Urządzenia” – kable, Gniazda abonenckie i inny sprzęt niezbędny do korzystania z Usług, z wyłączeniem Odbiorników Abonenta oraz Wyposażenia dodatkowego;
14. „Usługa” – usługa telekomunikacyjna lub związana z usługą telekomunikacyjną usługa dodatkowa, świadczona przez Operatorka;
16. „Wyposażenie dodatkowe” – wszelkie rzeczy przekazane Abonentowi przez Operatorka, stanowiące własność Operatorka, w szczególności modemy, kable, konwertery, opakowania, instrukcje obsługi. W przypadku dysponowania przez Abonenta własnym sprzętem niezbędnym do korzystania z Usług Operatorka, postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio.

### § 3

1. Operatorka świadczy Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie abonenckiej, Regulaminie oraz w Cennikach, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.
2. Operatorka może wprowadzić odrębne regulaminy lub cenniki dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Regulaminy promocji”).
3. Postanowienia Umowy abonenckiej oraz odrębnych regulaminów, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo zastosowania przed postanowieniami Regulaminu.
4. Operatorka może przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z Umowy abonenckiej posługiwać się osobami trzecimi.

## Rozdział II. Zawarcie Umowy abonenckiej

### § 4

1. Umowa abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Zawarcie Umowy abonenckiej następuje po spełnieniu warunków określonych w Regulaminie.
2. Umowa abonencka zawarta zostaje na czas nieoznaczony, o ile Strony nie wskażą odmiennie w Umowie abonenckiej.
3. Po upływie okresu oznaczonego Umową abonencką uważa się za zawartą na czas nieoznaczony. Strony mogą zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania Umowy abonenckiej na czas nieoznaczony, składając odpowiednio oświadczenie, które dla swej skuteczności winno zostać doręczone drugiej Stronie nie wcześniej niż na dwa miesiące przed upływem czasu oznaczonego.
4. Operatorka zastrzega sobie prawo zawarcia Umowy abonenckiej pod warunkiem zawieszającym ustalenia istnienia lub stworzenia warunków technicznych świadczenia Usług w Lokalu w terminie 30 dni od zawarcia Umowy abonenckiej. Operatorka niezwłocznie poinformuje Abonenta o ustaleniu istnienia lub stworzeniu warunków technicznych świadczenia Usług. W przypadku nieustalenia lub niestworzenia warunków technicznych, jak również w przypadku nieinformowania Abonenta o istnieniu lub stworzeniu warunków technicznych w terminie 30 dni od zawarcia Umowy abonenckiej, Umową abonencką uważa się za niezawartą.
5. Operatorka zastrzega sobie prawo zawarcia Umowy abonenckiej pod warunkiem zawieszającym istnienia możliwości technicznych przeniesienia numeru, w przypadku zawierania Umów abonenckich z wnioskiem o przeniesienie do Operatorka numeru.

### § 5

1. Umowa abonencka, obejmująca Usługę przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej Operatorka, może być zawarta wyłącznie z podmiotem posiadającym tytuł prawny do Lokalu, potwierdzony odpowiednim dokumentem.
2. W celu ustalenia tytułu prawnego do Lokalu osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy abonenckiej, Operatorka może żądać dodatkowych informacji i dokumentów.
3. W przypadku posiadania przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy abonenckiej obejmującej Usługę przyłączenia Lokalu do Sieci tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze

prawo do lokalu, przyłączenie Lokalu do sieci telekomunikacyjnej Operatorka wymaga przedstawienia pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej.

4. Zgoda, o której mowa w ust. 3, nie jest wymagana, jeżeli właściciel, użytkownik wieczysty nieruchomości lub członek spółdzielni mieszkaniowej jest osobą prawną.
5. W przypadku, gdy Umowa abonencka została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta, Abonent może od niej odstąpić w terminie 10 dni od daty zawarcia Umowy abonenckiej składając pisemne oświadczenie w Biurze Obsługi Klienta. Odstąpienie przez Abonenta od Umowy abonenckiej w powyższym trybie wywołuje taki skutek, jakby Umowa abonencka nie została zawarta.

### § 6

1. Operatorka może uzależnić zawarcie Umowy abonenckiej od podania danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku osoby będącej osobą fizyczną mogą to być następujące dane:

- a) nazwisko i imiona;
  - b) imiona rodziców;
  - c) miejsce i data urodzenia;
  - d) adres miejsca zameldowania na pobyt stały;
  - e) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej;
  - f) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu.
2. Operatorka może również uzależnić zawarcie Umowy abonenckiej od:
    - a) dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatorka wynikających z Umowy abonenckiej;
    - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy abonenckiej, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatorka lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych.
  3. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy abonenckiej, Operatorka może ją zawrzeć na mniej korzystnych warunkach. W szczególności Operatorka może żądać zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy abonenckiej poprzez dokonanie przedpłaty w wysokości sumy opłat aktywacyjnych, jak również trzykrotności należnej Opłaty abonamentowej. Operatorka może ponadto żądać złożenia kaucji za Urządzenia i Wyposażenie dodatkowe oddane do użytkowania, jak również odmówić zawarcia Umowy abonenckiej na warunkach promocyjnych.

## Rozdział III. Zasady zapewnienia dostępu do Usług i korzystania z Urządzeń oraz Wyposażenia dodatkowego

### § 7

1. Operatorka zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Urządzenia oraz Wyposażenie dodatkowe w stanie umożliwiającym ich prawidłowe używanie. Potwierdzeniem przekazania Abonentowi Urządzeń oraz Wyposażenia dodatkowego wolnego od wad i uszkodzeń jest podpisany przez Abonenta protokół odbioru ilościowego i jakościowego, przedłożony przez Przedstawiciela Operatorka, chyba że Operatorka zwolni Abonenta z tego obowiązku.
2. Z momentem przekazania Urządzeń oraz Wyposażenia dodatkowego, na Abonenta przechodzi ryzyko jego przypadkowej utraty lub uszkodzenia, w tym także ryzyko jego utraty na skutek kradzieży.
3. Naprawa lub wymiana Urządzeń lub Wyposażenia dodatkowego następuje:
  - a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Urządzeniach lub Wyposażeniu dodatkowym;
  - b) odpłatnie, w przypadku utraty Urządzeń lub Wyposażenia dodatkowego lub uszkodzeń będących następstwem używania Urządzeń lub Wyposażenia dodatkowego niezgodnie z jego przeznaczeniem, Umową abonencką lub Regulaminem, za zapłatą kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć lub za zapłatą wartości Urządzenia lub Wyposażenia dodatkowego, jeśli zostało ono utracone lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć. Wartość każdego z elementów, wchodzących w skład Wyposażenia dodatkowego, wskazuje Cennik.
4. Podstawą wymiany Wyposażenia dodatkowego jest dostarczenie przez Abonenta do Biura Obsługi Klienta Wyposażenia dodatkowego wadliwego lub uszkodzonego, ewentualnie kopii protokołu policyjnego ze zgłoszenia kradzieży Wyposażenia dodatkowego.
5. Operatorka ma prawo wymienić dotychczas używane przez Abonenta Urządzenia lub Wyposażenie dodatkowe na inne, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością ponownego strojenia lub zmianą konfiguracji Odbiornika Abonenta.
6. Jeżeli Abonent odmówi lub w inny sposób uniemożliwi realizację uprawnień zawartych w ust. 6, w wyznaczonym przez Operatorka terminie, a korzystanie z Usługi nie będzie możliwe przy zastosowaniu dotychczasowych Urządzeń, Wyposażenia dodatkowego lub Odbiorników Abonenta, Abonentowi nie przysługują z tego tytułu jakiegokolwiek roszczenia wobec Operatorka.
7. Operatorka nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia Odbiornika Abonenta, Urządzeń lub Wyposażenia dodatkowego i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta w całości lub części z Usług objętych Umową abonencką, jeśli niemożność ta spowodowana jest niewłaściwą eksploatacją Urządzeń lub Wyposażenia dodatkowego przez Abonenta.

### § 8

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń oraz Wyposażenia dodatkowego w Lokalu tj. m. in.: poprowadzenie kabla, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie Gniazda abonenckiego oraz innych Urządzeń i Wyposażenia dodatkowego w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatorka.
2. Abonent jest zobowiązany przygotować Lokal w taki sposób, aby Przedstawiciel Operatorka mógł wykonać instalację w możliwie najkrótszym czasie. Przedstawiciel Operatorka nie są zobowiązani do przestawiania mebli oraz dokonywania innych podobnych czynności podczas montażu Urządzeń lub Wyposażenia dodatkowego.
3. Montaż Urządzeń lub Wyposażenia dodatkowego dokonywany jest w obecności Abonenta lub upoważnionej przez niego pełnoletniej osoby.
4. Przedstawiciele Operatorka nie są zobowiązani do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Odbiorników Abonenta, w szczególności do ich regulacji, konfiguracji lub adaptacji. Operatorka nie odpowiada za zakłócenia lub inne nieprawidłowości w korzystaniu z Usługi wynikające ze złego stanu technicznego Odbiorników Abonenta.
5. Wszelkie elementy Urządzeń oraz Wyposażenia dodatkowego zamontowane przez Operatorka w Lokalu Abonenta zgodnie z postanowieniami Umowy abonenckiej pozostają własnością Operatorka.
6. Abonent przyjmuje do wiadomości, że nie jest właścicielem Wyposażenia dodatkowego i nie jest uprawniony do jakiegokolwiek nim rozporządzania. Abonent uzyskuje prawo do korzystania z Urządzeń oraz Wyposażenia dodatkowego jedynie na

terenie Lokalu wskazanego w Umowie abonenckiej. Abonent nie jest uprawniony do otwierania Sprzętu oraz zrywania nalepki z numerem seryjnym oraz plomb.

7. Operator zobowiązuje się przyłączyć Lokal do sieci Operatora przez jedno Gniazdo abonenckie. Abonent zobowiązany jest do rozproszczenia sieci po Lokalu.

8. Zasilanie Wyposażenia dodatkowego odbywa się na koszt Abonenta.

#### § 9

1. W przypadku istnienia warunków technicznych świadczenia Usług w Lokalu, Operator zobowiązuje się aktywować Usługę oraz Wyposażenie abonenckie w terminie nie dłuższym niż 30 dni od zawarcia Umowy abonenckiej.

2. Zapewnienie dostępu do Usługi następuje z chwilą podłączenia Urządzeń oraz Wyposażenia dodatkowego, jak również aktywacji Usług i Wyposażenia dodatkowego.

3. Abonent jest zobowiązany:

- używać Urządzeń, Wyposażenia dodatkowego oraz innego mienia Operatora zgodnie z jego przeznaczeniem, Umową abonencką i Regulaminem;
- umożliwić na każde żądanie Operatora jego Przedstawicielowi sprawdzenie stanu technicznego Urządzeń oraz Wyposażenia dodatkowego zainstalowanego w Lokalu;
- korzystać z Usług zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy abonenckiej, Regulaminu i Cennika, porządkiem publicznym i dobrymi obyczajami;
- niezwłocznie zawiadomić Operatora o stwierdzeniu utraty sygnału Usług;
- zgłosić Operatorowi do autoryzacji adres fizyczny MAC Odbiornika abonenta, za pomocą którego Abonent korzysta z Usługi dostępu do Internetu, w przypadku pierwszego jego podłączenia do Wyposażenia dodatkowego oraz każdorazowej jego zmiany.

4. Zabronione jest w szczególności:

- uszkadzanie Urządzeń, Wyposażenia dodatkowego lub innych elementów sieci;
- każde działanie powodujące zakłócenia w pracy Urządzeń, Wyposażenia dodatkowego lub korzystanie z Usług także przez innych użytkowników sieci. Zapis stosuje się do rozpowszechniania przez Abonenta przekazów niechcianych (spam) lub szkodliwych (wirusy itp.);
- dokonywanie bez pisemnej zgody Operatora zmian w konfiguracji lub jakichkolwiek innych przeróbek, nieuprawnionych podłączeń lub udostępnianie osobom trzecim Urządzeń, Wyposażenia dodatkowego lub innego mienia Operatora.

#### § 10

1. Abonent nie ma prawa umożliwić dostępu do Usługi innym podmiotom, poza Lokalem lub za wynagrodzeniem.

2. Abonent nie ma prawa, bez pisemnej zgody Operatora, podłączać do Wyposażenia dodatkowego lub Urządzenia większej ilości Odbiorników Abonenta niż określona w Umowie abonenckiej lub zgłoszona Operatorowi, w sposób określony przez Operatora. Abonent uprawniony jest do korzystania z dostępu do sieci Internet, za pośrednictwem routera, za pomocą dowolnej ilości Odbiorników Abonenta, przy zachowaniu ograniczeń wskazanych w ust. 1.

3. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 lub 2 Abonent zobowiązany jest do zapłacenia kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.

#### § 11

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności:

- za zabezpieczenie danych w komputerze za pomocą którego Abonent korzysta z Usług Operatora przed ingerencją osób trzecich;
- za treść i zawartość danych transmitowanych poprzez Internet, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania z sieci Internet;
- za działania innych użytkowników sieci Internet.

2. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet, poza siecią Operatora.

### Rozdział IV. Opłaty

#### § 12

1. Za aktywację świadczenia Usług, jak również Wyposażenia dodatkowego Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat aktywacyjnych, w wysokości określonej w Cenniku.

2. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi, w wysokości określonej w Cenniku.

#### § 13

1. Opłata abonamentowa obejmuje:

- opłatę za przyłączenie do sieci telekomunikacyjnej Operatora;
- opłatę za utrzymanie sieci telekomunikacyjnej;
- możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej;
- podstawową obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.

2. Abonent jest zobowiązany opłacać terminowo opłaty abonamentowe oraz inne opłaty w wysokości określonej w Cenniku obowiązującym Abonenta w dniu świadczenia Usług.

3. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc, przy czym pierwszy dzień okresu rozliczeniowego stanowi dzień aktywacji pierwszej Usługi.

4. Wszelkie opłaty należne z tytułu świadczenia Usług winny być dokonywane na rachunek bankowy prowadzony dla Operatora wskazany na fakturze VAT. Operator może dodatkowo zapewnić możliwość uiszczenia należnych opłat kartą płatniczą, za pośrednictwem Strony internetowej.

5. Opłaty abonamentowe oraz inne opłaty okresowe, w tym za czynsz najmu Wyposażenia dodatkowego, płatne są z góry w terminie 14 dni od wystawienia właściwego rachunku, nie wcześniej jednak niż 15 dnia danego okresu rozliczeniowego. Pozostałe opłaty, w szczególności opłaty za wykonane połączenia telefoniczne, płatne są z dołu w terminie 14 dni od wystawienia właściwego rachunku, nie wcześniej jednak niż 15 dnia okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym Usługi były świadczone.

6. Opłaty jednorazowe płatne są jednocześnie z rachunkiem za okres rozliczeniowy, w którym dane Usługi były świadczone.

7. Okres rozliczeniowy, w ciągu którego rozliczane są zrealizowane Usługi będzie miał zastosowanie także do innych Usług świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta w ramach istniejącej lub przyszłej Umowy abonenckiej. W przypadku zmiany rodzaju świadczonych Usług, ich zakresu lub pakietu taryfowego, skutkujących zmianą wysokości opłat, wynagrodzenie Operatora za dany okres rozliczeniowy obliczone zostanie proporcjonalnie do korzystania z tych Usług w okresie rozliczeniowym i rozliczone w najbliższym rachunku.

8. Abonent powinien niezwłocznie poinformować Operatora o nieotrzymaniu rachunku, nie później niż do 20 dnia okresu rozliczeniowego.

#### § 14

1. Na mocy wyraźnej akceptacji Abonenta Operator może wystawiać i udostępniać faktury w formie elektronicznej, z bezpiecznym podpisem elektronicznym. Faktury w

formie elektronicznej dostępne będą za pośrednictwem Strony internetowej.

2. Faktury będą wystawiane i przesyłane w formie elektronicznej nie wcześniej niż od dnia następującego po dniu, w którym Abonent dokonał akceptacji.

3. Abonent może cofnąć akceptację wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej. Cofnięcie akceptacji wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

4. W przypadku cofnięcia akceptacji przez Abonenta, Operator traci prawo do wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej od następnego dnia po dniu, w którym otrzymał powiadomienie od Abonenta o wycofaniu akceptacji.

5. Abonent wyraża zgodę na archiwizowanie przez Operatora faktur elektronicznych. Faktury elektroniczne będą archiwizowane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku rezygnacji z korzystania z faktur w formie elektronicznej Abonent zobowiązany będzie we własnym zakresie do przechowywania wszystkich wystawionych przez Operatora faktur. Faktury przesłane w formie elektronicznej powinny być przechowywane przez Abonenta w formie elektronicznej w formacie, w którym zostały przesłane, w sposób gwarantujący autentyczność ich pochodzenia i integralność ich treści, jak również ich czytelność przez cały okres ich przechowywania.

#### § 15

1. Dniem uiszczenia opłat przez Abonenta jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany przez Operatora.

2. Operatorowi przysługuje prawo naliczania odsetek maksymalnych, w przypadku opóźnienia w uregulowaniu opłat przez Abonenta.

3. Operator zalicza dokonywane przez Abonenta płatności zgodnie z postanowieniami Kodeksu cywilnego, w tym przede wszystkim w braku oświadczenia Abonenta zalicza je na poczet długów najdawniej wymagalnych.

#### § 16

1. Cennik jest podawany przez Operatora do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową abonencką, a także na żądanie Abonenta.

2. Operator doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie oraz informuje Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy abonenckiej w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku.

3. Abonent, nie później niż na 7 dni przed datą zmian w Cenniku wskazanych w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 3, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian w Cenniku. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian w Cenniku.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, Abonent powinien zostać poinformowany także o tym, że w razie skorzystania przez Abonenta z prawa wypowiedzenia Umowy abonenckiej w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego.

5. Przepisu ust. 5 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany, o której mowa w ust. 3, następuje na skutek zmiany przepisów prawa.

6. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian w Cenniku, Umowa abonencka ulega rozwiązaniu ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, poprzedzającego zmianę Cennika.

7. Przepisy dotyczące zmian Cennika stosuje się odpowiednio do zmiany cen oraz informacji dotyczących stosowanych pakietów cenowych oraz ulg, wskazanych w Regulaminach promocji.

### Rozdział V. Zakres świadczonych usług

#### § 17

1. Operator oferuje Usługi w zakresie określonym w § 1 Regulaminu. Usługi świadczone na rzecz Abonenta określa Umowa abonencka. Aktualna oferta Operatora jest dostępna w Biurze Obsługi Klienta, jak również na Stronie internetowej.

2. Operator zastrzega sobie prawo udostępnienia Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe opcje Usług, w szczególności dodatkowe programy. Udostępnienie, jak i wycofanie takiej Usługi nie wymaga zmiany Umowy abonenckiej, zgody Abonenta, jak również jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy abonenckiej.

3. Sieć telefoniczna Operatora zapewnia prezentację identyfikacji linii wywołującej.

4. Operator zapewnia możliwość jednokrotnego lub trwałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej (w przypadku wniosku jako Abonenta wywołwanego – wyłącznie o ile będzie to technicznie możliwe).

5. Operator zapewnia możliwość – o ile będzie to technicznie możliwe – blokady połączeń przychodzących od Abonenta stosującego eliminację prezentacji identyfikacji linii wywołującej.

6. Operator zapewnia Abonentowi możliwość zablokowania automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań do jego Odbiornika.

7. Operator zobowiązany jest do dochowania należytej staranności oraz świadczenia Usług o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi. Szczegółowe dane, dotyczące jakości Usług dostępne są w Biurach Obsługi Klienta, przy czym ponad 90% przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Usług usuwanych jest w ciągu 24 godzin od uzyskania o nich informacji a wskaźnik ilości reklamacji na 1000 Abonentów w ciągu jednego miesiąca nie przekracza dwudziestu.

8. Operator zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu Usługi, nie dłuższych jednorazowo niż 12 godzin, spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych, nie więcej jednak niż 48 godzin w kwartale.

#### § 18

1. Abonent uprawniony jest do zmiany Lokalu. Zmiana Lokalu nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Operatora lub nie istnieje w Lokalu warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, z zastrzeżeniem § 5.

2. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent może wystąpić z wnioskiem w formie pisemnej do Operatora o przeniesienie przydzielonego numeru telefonicznego.

3. Wniosek abonenta podlega rozpatrzeniu i zrealizowaniu w terminie 21 dni od dnia jego złożenia.

4. Przed uruchomieniem przydzielonego numeru w nowym Lokalu, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku, Operator, zawiadamia w formie pisemnej abonenta o przeniesieniu przydzielonego numeru i o terminie jego uruchomienia.

5. W przypadku negatywnego rozpatrzenia wniosku Operator, w terminie 21 dni od dnia jego złożenia zawiadamia, w formie pisemnej, Abonenta o odmowie przeniesienia przydzielonego numeru wraz z podaniem uzasadnienia.

6. Odmowa przeniesienia przydzielonego numeru może być udzielona wyłącznie w przypadku braku możliwości technicznych, stwierdzonego decyzją Prezesa UKE, gdy nowy Lokal znajduje się poza obszarem sieci telekomunikacyjnej Operatora albo gdy

nowy Lokal znajduje się na obszarze o innym wskaźniku geograficznym niż Lokal pierwotny.

#### § 19

1. Abonent może wystąpić o zmianę:
  - a) rodzaju świadczonej Usługi, ich zakresu lub pakietu taryfowego – osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub
  - b) zakresu świadczonych Usług lub pakietu taryfowego – pisemnym wnioskiem lub za pomocą udostępnionych przez Operatora środków porozumiewania się na odległość, w tym telefonicznie oraz za pośrednictwem Strony internetowej.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, będzie skutkować od początku kolejnego okresu rozliczeniowego.
3. Operator może określić krótszy termin realizacji wniosku.
4. Do zmiany rodzaju świadczonych Usług, ich zakresu lub pakietu taryfowego stosuje się odpowiednio zapisy o zawieraniu Umowy abonenckiej. W szczególności wniosek może zostać uzależniony od istnienia technicznych możliwości świadczenia nowego zakresu Usług, jak również wiarygodności płatniczej Abonenta.
5. Jeżeli zmiana skutkuje zaprzestaniem konieczności używania Wyposażenia dodatkowego, Abonent zobowiązany jest do zwrotu tego Wyposażenia dodatkowego. Postanowienia § 24 stosuje się odpowiednio.
6. W przypadku zmian dokonywanych za pomocą środków porozumiewania się na odległość Operator obowiązany jest utrwalić oświadczenie Abonenta i przechowywać je przez okres 12 miesięcy. Operator potwierdza Abonentowi, w terminie 14 dni, fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy abonenckiej oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian.
7. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od zmiany warunków Umowy abonenckiej, dokonanej zgodnie z ust. 6, bez podania przyczyn. Oświadczenie o odstąpieniu powinno być złożone w formie pisemnej, w terminie 10 dni od otrzymania potwierdzenia. W przypadku niedoręczenia potwierdzenia we właściwym terminie, Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia w terminie trzech miesięcy od złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy, nie później jednak niż w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia.
8. Do zachowania terminu do odstąpienia wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy abonenckiej, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmieniającymi warunkami.
9. Do zmiany warunków Umowy abonenckiej za pomocą środków porozumiewania się na odległość, nie stosuje się § 20.

### **Rozdział VI. Zmiana Umowy abonenckiej lub Regulaminu, zawieszenie świadczenia Usługi, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy Abonenckiej, zmiana Abonenta**

#### § 20

1. Operator doręcza Abonentowi na piśmie treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy abonenckiej. Operator doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu. Doręczenie oraz powiadomienie winny zostać dokonane z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
2. Abonent, nie później niż na 7 dni przed upływem okresu rozliczeniowego poprzedzającego wejście w życie zmian, o których mowa w ust. 1, ma prawo doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
3. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy abonenckiej, o którym mowa w ust. 2 z powodu braku akceptacji zmiany warunków Umowy abonenckiej, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot przyznanej Abonentowi ulgi.
4. Przepisu ust. 3 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.
5. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian, Umowa abonencka ulega rozwiązaniu ostatniego dnia okresu rozliczeniowego poprzedzającego zmianę.

#### § 21

1. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian, o których mowa w § 20, Umowa abonencka ulega rozwiązaniu ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, poprzedzającego zmianę.
2. Abonent i Operator uprawnieni są do rozwiązania Umowy abonenckiej lub jej części, dotyczącej określonego rodzaju Usług, obowiązującej na czas nieoznaczony, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.
3. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy abonenckiej wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Abonent żądając przeniesienia przydzielonego numeru telefonicznego, przy zmianie dostawcy usług, może rozwiązać Umowę abonencką bez zachowania terminu wypowiedzenia określonego w ust. 2. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy abonenckiej.

#### § 22

1. Operator może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług Abonentowi, jeżeli:
  - a) Abonent pomimo wezwania dopuszcza się opóźnienia w zapłacie całości lub części opłaty aktywacyjnej, abonamentowej lub innych opłat określonych w Cenniku powyżej 7 dni od terminu płatności;
  - b) Abonent dopuszcza się naruszeń lub nie stosuje się do istotnych postanowień Regulaminu, w szczególności określonych w § 9 ust. 3 i 4 oraz § 10;
  - c) żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego.
  - d) umożliwi osobom trzecim korzystanie z Usług, Wyposażenia dodatkowego lub Urządzeń, w tym w szczególności poza Lokalem lub za wynagrodzeniem,
  - e) podejmuje działania, przy wykorzystaniu Usług, naruszające przepisy prawa.Operator zobowiązuje się wezwać Abonenta do zaprzestania naruszeń opisanych w lit. b) oraz d), przed zawieszeniem świadczenia Usług, jeżeli niezwłoczne zawieszenie nie będzie stanowić wyłącznej możliwości zapobieżenia powstaniu istotnych szkód, związanych z naruszeniem Abonenta.
2. Jeżeli zawieszenie dotyczy Usługi, z którą wiąże się używanie Wyposażenia dodatkowego, Abonent zobowiązany jest do zwrotu tego Wyposażenia dodatkowego do

Biura Obsługi Klienta w terminie 5 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi. Za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Wyposażenia dodatkowego naliczane są opłaty, zgodnie z Cennikiem. Obowiązek zwrotu Wyposażenia dodatkowego wygasa, jeżeli przed upływem terminu 5 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług nastąpi ich ponowna aktywacja.

3. Zawieszenie świadczenia Usługi może nastąpić również na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy abonenckiej, złożony wraz z dowodem uiszczenia na rzecz Operatora jednorazowej opłaty za zawieszenie Usługi określonej w Cenniku.
4. Wniosek, o którym mowa w ust. 3, powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować od początku kolejnego okresu rozliczeniowego, przez okres wskazany we wniosku, nie dłuższy niż 12 miesięcy. W przypadku Usługi, z którą wiąże się używanie Wyposażenia dodatkowego, wniosek o zawieszenie staje się bezskuteczny, jeżeli najpóźniej w dniu, w którym ma nastąpić zawieszenie, Abonent nie zwróci Wyposażenia dodatkowego do Biura Obsługi Klienta.
5. W okresie zawieszenia świadczenia Usługi opłaty abonamentowej nie pobiera się.
6. Ponowna aktywacja Usług następuje na wniosek Abonenta. Jeżeli zawieszenie świadczenia Usługi nastąpiło na podstawie ust. 1 pkt a)-e), ponowna aktywacja następuje nie wcześniej, niż po ustaniu przesłanek zawieszenia oraz uiszczeniu wszystkich wymagalnych należności wobec Operatora.

#### § 23

1. Operator może rozwiązać Umowę abonencką bez zachowania terminu wypowiedzenia, jeżeli zachodzą przesłanki określone w § 22 ust. 1 lub gdy Abonent utracił tytuł prawny do Lokalu. Uprawnienie opisane w zdaniu pierwszym przysługuje Operatorowi niezależnie od uprawnienia do zawieszenia świadczenia Usług, zgodnie z postanowieniami § 22. Postanowienia dotyczące wezwania Abonenta do usunięcia naruszeń, określone w § 22 stosuje się odpowiednio, przy czym uprawnienie do rozwiązania Umowy, w przypadku opisanym w § 22 ust. 1 pkt a), dotyczy wyłącznie zaległości przekraczających 21 dni.
2. Oświadczenie o wypowiedzeniu, rozwiązaniu bez wypowiedzenia lub odstąpieniu od Umowy abonenckiej uważa się za złożone z dniem doręczenia drugiej stronie.
3. Jeżeli w okresie 90 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług na podstawie § 22 ust. 1 nie ustają przyczyny zawieszenia, Umowa abonencka wygasa. Zapis zdania pierwszego nie narusza uprawnienia do rozwiązania Umowy abonenckiej przed upływem 90 dni, zgodnie z postanowieniami ust. 1.
4. Umowa abonencka wygasa w przypadku:
  - a) określonym w Umowie abonenckiej;
  - b) śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną. Jeżeli Abonent pozostawał przed śmiercią w związku małżeńskim, pozostający przy życiu członek rodziny może przejąć prawa i obowiązki wynikające z Umowy abonenckiej. Postanowienia § 25 stosuje się odpowiednio;
  - c) ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w tytule IV ustawy – Kodeks spółek handlowych.

#### § 24

1. W przypadku Usługi, z którą wiąże się używanie Wyposażenia dodatkowego, z chwilą rozwiązania, wygaśnięcia Umowy abonenckiej lub odstąpienia od niej Abonent zobowiązany jest do zwrotu Wyposażenia dodatkowego w jednym z Biur Obsługi Klienta, wskazanych na Stronie internetowej. Zwrot powinien nastąpić w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później jednak niż w terminie 5 dni od dnia odstąpienia, rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy abonenckiej.
2. Operator za dodatkową opłatą może odebrać Wyposażenie dodatkowe z Lokalu. Woleń skorzystania z tej usługi Abonent winien zgłosić Operatorowi wraz z pisemnym oświadczeniem o rozwiązaniu, odstąpieniu lub zawieszeniu Umowy abonenckiej lub najpóźniej w dniu, w którym następuje odstąpienie, rozwiązanie, wygaśnięcie lub zawieszenie Umowy abonenckiej.
3. Opłatę za usługę odbioru Wyposażenia dodatkowego, w wysokości określonej w Cenniku, Abonent winien uiszczyć na rzecz Operatora nie później niż w dniu odbioru Wyposażenia dodatkowego.
4. W przypadku opóźnienia się przez Abonenta ze zwrotem któregośkolwiek elementu Wyposażenia dodatkowego, jest on zobowiązany do zapłacenia Operatorowi kary umownej w wysokości określonej w Cenniku, za każdy dzień opóźnienia. Kwota naliczanych kar umownych nie przekroczy wartości Wyposażenia dodatkowego, co do którego zwrotu Abonent pozostaje w opóźnieniu.
5. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązku zwrotu któregośkolwiek elementu Wyposażenia dodatkowego, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Operatora kary umownej w wysokości określonej w Cenniku. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Wyposażenia dodatkowego na Abonenta.
6. Zapłata kary umownej, o której mowa w ust. 5, nie uchybia obowiązkowi zapłaty kary umownej, o której mowa w ust. 4, do czasu poinformowania Operatora przez Abonenta o utracie Wyposażenia dodatkowego oraz zapłaty kary umownej z tego tytułu (kara przestaje być naliczana po wykonaniu obu tych obowiązków).
7. W przypadku zwrotu Wyposażenia dodatkowego uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Operator może zobowiązać Abonenta do zapłaty określonej przez Operatora kwoty odpowiadającej kosztowi naprawy lub wymiany Wyposażenia dodatkowego, nie wyższej niż wskazana w Cenniku.

#### § 25

1. Za pisemną zgodą Operatora, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy abonenckiej na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, która spełnia wymogi określone w Regulaminie.
2. Operator może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy abonenckiej w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Operatora. Do przeniesienia praw i obowiązków wynikających z Umowy abonenckiej stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu o zawieraniu Umów abonenckich.
3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy abonenckiej Operator pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

### **Rozdział VII. Odpowiedzialność Operatora, zakres obsługi serwisowej**

#### § 26

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich Usług, chyba że nastąpiło to wskutek Siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
2. Podczas wyładowań atmosferycznych Odbiorniki Abonenta oraz Wyposażenie dodatkowe (zgodnie z ich instrukcją obsługi) powinny być odłączone od zasilania energetycznego oraz od Gniazda abonenckiego.
3. Podstawowa obsługa serwisowa, o której mowa w § 13 ust. 1 lit d) obejmuje Usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania sieci telekomunikacyjnej Operatora, Urządzeń

oraz Wyposażenia dodatkowego, zgodnie z postanowieniami § 7 ust. 3, jak również informacji o Usługach Operatora, opisanej w § 27 ust. 6.

4. Operator uprawniony jest do naliczenia opłaty, wskazanej w Cenniku, z tytułu niezasadnionego wezwania serwisu lub zawinionej przez Abonenta nieobecności Abonenta w Lokalu, w uzgodnionym z Operatorem terminie.

#### § 27

1. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Operator określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu.

2. Za każdy dzień, w którym wystąpiła Awaria lub przerwa o której mowa w § 17 ust. 8, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

3. W sytuacji określonej w ust. 2 Abonentowi przysługuje dodatkowo uprawnienie do żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości:

a) w przypadku Usług telefonicznych – 1/30 średniej wartości z 3 ostatnich rachunków, z wyłączeniem opłat aktywacyjnych,

b) w przypadku pozostałych Usług – 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy.

4. Do okresu, za który obniża się opłatę abonamentową oraz za który Abonentowi przysługuje kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

5. Obniżenie opłaty abonamentowej oraz wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale VIII Regulaminu.

6. Dodatkowych informacji dotyczących Usług Operatora, w ramach podstawowej obsługi serwisowej, Operator udziela w Biurze Obsługi Klienta, telefonicznie, na Stronie internetowej oraz pisemnie pod adresem Operatora.

### Rozdział VIII. Zasady, tryb składania oraz rozpatrywania reklamacji

#### § 28

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia tych Usług.

2. 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 ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres Lokalu;

e) datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;

f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;

g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;

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

3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt a)-e), g) lub h), Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że niezuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

4. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 pkt f), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

#### § 29

1. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Przedstawiciela Operatora w Biurze Obsługi Klienta, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, Przedstawiciel Operatora przyjmujący reklamację jest zobowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.

3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator jest zobowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.

4. Przepisu ust. 3 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

#### § 30

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

3. Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

4. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

1) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;

2) powołanie podstawy prawnej;

3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;

4) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;

5) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;

6) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawach, o których mowa w ust. 6;

7) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

5. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;

2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

6. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna, która zawarła Umowę abonencką w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy Prawa telekomunikacyjnego.

7. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji: w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Abonenta wobec Operatora, a w przypadku braku zadłużenia, zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaliczane na poczet przyszłych należności.

8. Kwoty, o których mowa w ust. 7 wypłacane są w terminie 14 dni od dnia doręczenia Abonentowi przez Operatora odpowiedzi na reklamację. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu albo konta bankowego do wypłaty, kwoty ulegają zaliczeniu na poczet wymagalnych lub przyszłych płatności.

### Rozdział IX. Postanowienia przejściowe i końcowe

#### § 31

1. Podane w Umowie abonenckiej konto poczty elektronicznej stanowić będzie drogę porozumiewania się Stron, w szczególności w sprawach promocji, reklamacji, informowania o zaległościach Abonenta oraz o Usługach świadczonych przez Operatora oraz inne podmioty. Abonent o każdej zmianie konta poczty elektronicznej zobowiązany jest poinformować niezwłocznie Operatora.

2. W trakcie obowiązywania Umowy abonenckiej Abonent zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych podanych w Umowie abonenckiej, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. W przypadku zaniechania aktualizacji danych, korespondencję kierowaną na ostatni znany Operatorowi adres, uważa się za skutecznie doręczoną.

3. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego pisemnego powiadomienia Operatora o utracie tytułu prawnego do Lokalu.

4. Abonent niebędący osobą fizyczną zobowiązany jest, z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni, do pisemnego powiadomienia Operatora o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.

5. Operator zastrzega sobie prawo do rejestrowania niektórych rozmów telefonicznych prowadzonych przez jego pracowników z Abonentami, w sprawach związanych z wykonywaniem Umowy abonenckiej, o czym każdorazowo Abonent przed rozpoczęciem rozmowy zostanie poinformowany.

6. Operator niezwłocznie informuje Abonentów na piśmie o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Operatora. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy abonenckiej, w tym również umieszczonych w Regulaminie.

#### § 32

1. Do spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie niniejszego Regulaminu stosuje się postanowienia regulaminu obowiązującego w chwili wszczęcia danej sprawy.

2. W sprawach nieuregulowanych w Umowie abonenckiej, Regulaminie i Cenniku stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.

3. Regulamin wchodzi w życie:

a. dnia 05.11.2009 – w stosunku do Abonentów, którzy zawrą Umowę po dniu 05.11.2009 (włącznie),

b. dnia 01.01.2010 – w stosunku do osób będących Abonentami dnia 01.01.2010.

Regulamin zastępuje dotychczasowe uregulowania, w wyżej wskazanych terminach.