

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI ezbit z dnia 01.04.2019r.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1.

- Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci ezbit Sp. z o.o (dawniej FHU EZ-bit Tomasz Zakonek) (dawniej FHU EZ-bit Tomasz Zakonek), zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do Internetu oraz świadczenie Usługi telefonii w sieci ezbit Sp. z o.o (dawniej FHU EZ-bit Tomasz Zakonek)., prowadzącego spółkę pod ezbit Sp. z o.o (dawniej FHU EZ-bit Tomasz Zakonek). z siedzibą w Przeworsku. 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 odmienne od postanowień zawartych w niniejszym Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
 - Aktualny Regulamin, Cennik, 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 Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Dostawcę usług w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezminionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
 - 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. W przypadku Umowy zawieranej poza lokalem Dostawcy usług, informacje, o których mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827) zostaną przekazane Abonentowi w wersji papierowej wraz z wzorcem formularza odstąpienia od Umowy przy jej zawarciu.
 - Konsument ma prawo do wyboru jednej z form zawarcia Umowy oferowanych przez Dostawcę Usług
- znajduje się zakończenie sieci.
- Numer klienta** - unikalny identyfikator Abonenta, składający się z ciągu znaków, przekazywany Abonentowi przy zawieraniu Umowy,
 - 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, w tym faktura, także elektroniczna, zawierający 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 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, powodzie, 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 lub dokumentowej 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, w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej,
 - 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 umożliwiającą podłączenie Urządzeń do sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu i korzystanie z Usług.

§2.

Określone w Regulaminie pojęcia mają następujące znaczenie:

- Abonent**-osoba, 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**- jednostka Dostawcy usług przeznaczona do kontaktów z Abonentem, znajdująca się w siedzibie Dostawcy usług,
- Cennik** - cennik usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług w zależności od wybranej opcji lub promocji, stanowiące integralną część Umowy,
- Dostawca usług** – Tomasz Zakonek, prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą ezbit Sp. z o.o (dawniej FHU EZ-bit Tomasz Zakonek)., z siedzibą w Przeworsku, świadczący usługi w zakresie transmisji danych w sieci Internet oraz Usługę telefonii,
- Panel Klienta/ Panel**- część serwisu internetowego Dostawcy usług, w której Abonent po podaniu Numeru Klienta i wygenerowaniu hasła ma możliwość dokonywania zdalnych operacji związanych z Usługą oraz uzyskiwania informacji o Usłudze, płatnościach i warunkach Umowy, otrzymywania informacji o zaległościach w płatnościach, a także otrzymywania zmian warunków Umowy oraz składanie reklamacji, 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 ewentualnych innych naruszeń warunków umownych, jak również potwierdzenia złożenia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację, jeżeli Abonent wyraził na to zgodę,
- 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,
- Lokal**- nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal), w której Abonent zamierza korzystać z Usług lub w której zgodnie z Umową

USŁUGI, JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG, OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIENEGO SPRZĘTU I URZĄDZEŃ

§3.

- Dostawca usług zobowiązuje się do dostarczenia Abonentowi, z wykorzystaniem Urządzeń własnych Abonenta oraz Sprzętu udostępnionego przez Dostawcę usług, sygnału sieci Internet (usługa teletransmisji danych) lub/i 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 instrukcją. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy usług, chyba że co innego wynika z Umowy.
- 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 opcji itp.
- Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa oraz

zgodnie z parametrami danej Usługi, zgodnie z wybraną przez Abonenta taryfą lub opcją Usługi.

6. Instalacja zostanie wykonana nie później niż w ciągu 15 dni od podpisania Umowy, w terminie dogodnym dla Abonenta i Dostawcy usług, przy czym Dostawca usług dołoży starań, aby została ona wykonana jak najszybciej. 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. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, Instalacja i/lub Aktywacja mogą nastąpić przed upływem ustawowego, czternastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy.
7. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.
8. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na poziomie 90 %. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem www.ezbit.pl/speedtest za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy usług podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta. Strona testowa zapewnia poprawną prędkość pomiaru do 100 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, mierzoną przy pobieraniu plików ze strony testowej www.ezbit.pl/speedtest
9. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług są zawarte w § 7 ust. 5 Regulaminu (Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta) oraz w § 5 ust. 9 Umowy (rozwiązanie Umowy, zawieszenie świadczenia Usług).
10. 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 świadczonych Usług.
11. 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. 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 łącznie 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.
12. 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.

OPŁATY, SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI

§4.

1. Wysokość opłat za Usługi oraz sposób ich naliczania określa Cennik lub Regulamin Promocji, jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych.
2. Wszystkie opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych na Rachunku, które będą nie krótsze niż 7 dni, w drodze przelewu bankowego, na rachunek bankowy wskazany na Rachunku lub gotówką w Biurze Obsługi Klienta.
3. Opóźnienie w płatnościach przekraczające 14 dni, i brak zapłaty pomimo wezwania do zapłaty z dodatkowym, 14-dniowym terminem, upoważnia Dostawcę usług do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, w trybie natychmiastowym, bądź do zawieszenia świadczenia Usług.
4. Aktualny Cennik oraz koszty usług serwisowych są podane przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości na stronie internetowej Dostawcy usług oraz są dostarczane Abonentowi wraz z Umową i na każde jego żądanie.
5. 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.

6. Rachunki udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem Panelu lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura).
7. Opłaty inne niż abonamentowa (np. opłata instalacyjna) pobierane będą na podstawie faktury lub faktury elektronicznej w terminie 7 dni od jej dostarczenia Abonentowi.
8. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki ustawowe.

ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ.

SPOSOBY KONTAKTOWANIA SIĘ Z PODMIOTAMI ŚWIADCZĄCYMI USŁUGI SERWISOWE

§5.

1. 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 razie konieczności wizytę ekipy technicznej, (d) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, (e) rozpatrywanie reklamacji.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług pod numerem telefonu Dostawcy usług, emailem, poprzez Panel Klienta, 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 7 dni roboczych od dnia powiadomienia o Usterce, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie.
3. Opłaty za połączenie z numerem BOK Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
4. Dostawca usług nie odpowiada za Usterki wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń.
5. 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, ROZWIĄZANIE UMOWY, OPŁATY W MOMENCIE ROZWIĄZANIA UMOWY

§6.

1. Dostawca usług ma prawo rozwiązać Umowę lub zawiesić świadczenie usług w przypadkach określonych w § 5 Umowy.
2. W przypadku 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, jeśli został przekazany przez Dostawcę usług i nie stanowi on 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 w przypadku odstąpienia od Umowy.
 1. W przypadku naruszenia postanowień ust. 2 powyżej, jak również w razie zwrotu Sprzętu uszkodzonego Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub jego naprawy bądź zapłaty jego równowartości.
 2. W trakcie zawieszenia świadczenia Usług, Dostawca usług nie pobiera opłaty abonamentowej. Ponowna aktywacja Usług zawieszonych następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia. Od momentu ponownego udostępnienia sygnału, ponownie naliczane są opłaty abonamentowe. Rozwiązanie Umowy z przyczyn określonych powyżej może być związane z możliwością dochodzenia przez Dostawcę usług zwrotu ulg, na warunkach określonych w § 5 ust. 7 Umowy.

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

§7.

1. 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.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, Abonentowi przysługuje uprawnienie 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.
3. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w ust. 2 kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
4. Kara umowna lub odszkodowanie bądź proporcjonalny zwrot opłaty abonamentowej są płatne w ciągu 30 od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, a na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat wobec Dostawcy usług.
5. 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.

§8.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w zakresie wynikającym z Umowy, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy, Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i osób trzecich.
2. Abonent zobowiązuje się używać udostępnionego Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
3. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych Usług- odpłatnie bądź nieodpłatnie- jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług poza Lokalem bez zgody Dostawcy usług wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
4. Abonent korzystający z Usługi telefonii nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych.

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE ORAZ POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE

§9.

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do sieci Dostawcy usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Dostawcy usług obsługującej abonentów, dalej „Jednostka”. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia złożenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
3. Reklamacje winny być zgłaszane do Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w Jednostce lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo ustnie do protokołu podczas wizyty reklamującego w Jednostce w formie elektronicznej -pocztą elektroniczną lub za pomocą Panelu Klienta.
4. 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 Zakończenia 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 tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu zawarcia Umowy o świadczenie usługi przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;

- f) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających 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.
5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Jednostce, w formie pisemnej lub ustnie do protokołu, 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, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
 6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Jednostki obsługującej reklamację.
 7. 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.

§10.

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 nienależyście wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę Jednostki Dostawcy usług i jej adres,
 - b) informacje o dniu złożenia 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 wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne,
 - f) 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 odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

§11.

1. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
2. 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.
3. Przepisu ust. 1 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 użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
- Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają 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 których mowa w ust. 5, 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.
 - W przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego Konsumentowi przysługuje prawo do złożenia do Prezesa UKE wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz właściwe przepisy wykonawcze, przy czym informacje te są dostępne również na stronie www.uke.gov.pl. Nadto, w przypadku sporu z udziałem Konsumentów, którzy zawarli umowę przez Internet, Konsumenty mogą podejmować próby rozstrzygnięcia sporów za pomocą platformy ODR (łącznie elektroniczne do platformy ODR: ec.europa.eu/odr). Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Dostawcę Usług uwzględniona lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.

ZMIANA ABONENTA, PRZENIESIENIE PRZYDZIELONEGO NUMERU TELEFONU, ZMIANA MIEJSCA ŚWIADCZENIA USŁUG, SPOSOBY PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONYMI USŁUGAMI.

ZASADY UMIESZCZANIA DANYCH ABONENTA W SPISIE ABONENTÓW

§ 12.

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

- Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa i 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.
- Umieszczenie danych 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 imienia Abonenta, (iii) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie sieci.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 13.

- 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.
- Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi 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 podawania przyczyny w terminie 14 dni, składając Dostawcy usług pisemne 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 BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia od Umowy Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany u niego Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 3 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.
- 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/Regulaminie promocji.
- Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01.04.2019 roku i dotyczy wyłącznie umów zawartych po tej dacie.