

Regulamin Świadczenia Usług Internetowych przez firmę "WTL" Marek Podolak, Łukasz Podolak, Spółka Jawna przy ul. Moniuszki 28, 22-600 Tomaszów Lubelski KRS 0000226092, NIP 921-16-09-240.

I. Wstęp oraz definicje

§ 1.

Podstawowe określenia Regulaminu Usług Internetowych, zwanego dalej „Regulaminem”:

1. Abonent – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, utworzona i działająca zgodnie z przepisami prawa, która podpisała z Dostawcą Usług „Umowę o korzystanie z usług internetowych”;
2. Aktywacja – proces w wyniku którego następuje uruchomienie świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z usług;
3. Awaria - techniczna wada Sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
4. Biuro Obsługi Klienta/BOK - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług, znajdującym się pod adresem siedziby Dostawcy usług. Jeśli BOK zlokalizowany będzie pod innym adresem aniżeli adres siedziby, informacja o aktualnym adresie BOK znajdować się będzie na stronie internetowej Dostawcy usług;
5. Cennik - cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług, stanowiący integralną część Umowy;
6. Dostawca usług - „WTL” Marek Podolak, Łukasz Podolak, Spółka Jawna przy ul. Moniuszki 28, 22-600 Tomaszów Lubelski
7. Usługi internetowe – Usługi dostępu do sieci Internet świadczone przez Dostawcę Usług polegające na przyłączeniu urządzeń Abonenckich do sieci Dostawcy Usług, za pomocą sieci radiowej, kablowej, modemów dostępowych, łączy dzierżawionych, a także inne Usługi świadczone przez Dostawcę Usług dla Abonenta;
8. Instalacja – czynność techniczna, mająca na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w lokalu abonenta.
9. Lokal – miejsce, w którym Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług.
10. Okres Rozliczeniowy – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za które abonent dokonuje rozliczenia wobec Dostawcy Usług z tytułu świadczonych Usług.
11. Rachunek – dokument, w tym faktura na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi.
12. Regulamin - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych.
13. Regulamin promocji – regulamin zawierający promocyjne warunki oraz szczegóły Usług, polegające na obniżeniu opłaty za Usługi.
14. Sieć – sieć telekomunikacyjna wykorzystywana w celu zapewnienia dostępu do Usługi Abonentowi.
15. Siła wyższa - zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki;
16. Sprzęt – urządzenia techniczne (np. modem) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Dostawcy usług, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług.
17. Strona Internetowa Dostawcy usług – www.wtl.pl
18. Umowa – dokument, zawarty w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Dostawcą Usług w zakresie dostępu do Internetu.
19. Urządzenie - komputer lub inne podobne urządzenie stanowiącą własność Abonenta, umożliwiające korzystanie z świadczonych Usług przez Dostawcę Usług na podstawie warunków Umowy.
20. Usługa – Usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług.
21. Usterka – techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi;
22. Zakończenie sieci – fizyczny punkt, umożliwiający Abonentowi podłączenie do Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług i korzystania z Usług.

II. Postanowienia ogólne. Zakres usług. Sposób składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług.

§ 2.

1. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na mocy której Dostawca usług, po wykonaniu Instalacji – jeśli jest wymagana - oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta Usługę tj. usługę telekomunikacyjną polegającą na zapewnieniu dostępu do Internetu. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług taryf w jakich świadczone są Usługi określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrana przez Abonenta taryfa określona jest w treści Umowy.
2. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
3. Postanowienia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązujący u Dostawcy usług oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są na stronie internetowej Dostawcy usług, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Abonenta. Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Dostawcę usług na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
5. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług mogą być zgłaszane Dostawcy usług: pisemnie, osobiście w Biurze Obsługi Klienta, a także za pomocą środków porozumiewania się na odległość: drogą elektroniczną za pomocą wskazanego przez Abonenta przy zawieraniu umowy adresu poczty elektronicznej lub za pomocą faksu w trybie określonym w §4 ust. 2 – 5 umowy.
6. Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych i/lub dodatkowych opcji Usług.
7. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie i/lub nowej opcji Usługi następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług w dodanej lub zmienionej taryfie i/lub Usłudze jeżeli Abonent złożył wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed rozpoczęciem kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

III. Jakość i funkcjonalność usług.

§ 3.

1. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem należytej staranności, 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu. Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy.
2. Minimalna gwarantowana przepływność danych od i do abonenta wynosi 50 % prędkości wskazanych w umowie §1 ust. 2.
3. Dostawca usług nie stosuje limitu pobieranych danych oraz ograniczeń w dostępie lub korzystania z usług i aplikacji.
4. Dostawca usług nie zapewnia połączeń z numerami awaryjnymi.
5. Dostawca usług nie gromadzi danych o lokalizacji końcowych urządzeń telekomunikacyjnych, z którego wykonane jest połączenie.
6. Dostawca usług nie stosuje ograniczeń zapobiegających przekroczenie pojemności łącza.
7. Wykonanie instalacji i podłączenie Abonenta do sieci Dostawcy usług nastąpi nie później niż w ciągu 14 (czternastu) dni od zgłoszenia chęci przyłączenia do sieci. Rozpoczęcie

- świadczenia usług nastąpi z dniem podpisania Umowy o świadczenie usług internetowych.
8. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona (godziny) jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.
 9. Dostawca usług jest uprawniony do wykonywania następujących działań w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług:
 - a) Rozwiązanie umowy abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym lub zawieszenie świadczenia usług na zasadach określonych w § 15 regulaminu
 - b) Zawiadomienie odpowiednich organów i służb

IV Zawarcie umowy

§ 4

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej na czas nieokreślony a wyjątkowych sytuacjach na czas określony.
2. Umowa może być zawarta
 - w lokalu Biura Obsługi Klienta Dostawcy usług.
3. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Zamawiającego taryfy i lokalizacji.
4. Abonent może zażądać zawarcie umowy na termin nie dłuższy niż 12 miesięcy.

V. Instalacja i zasady korzystanie ze sprzętu i urządzeń

§ 5.

1. Zawierając Umowę o świadczenie Usług wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki Tytuł przysługuje. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
2. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na Protokole wykonania Instalacji i udostępnienia Sprzętu przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług po wykonaniu Instalacji.
3. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
4. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z Instrukcją Postępowania ze Sprzętem
5. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy, zawieranej wraz z Umową.
6. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem nieważności.
7. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania.
8. Abonent powinien umożliwić Dostawcy usług dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.

§ 6.

1. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją

zgodności) lub oznakowaniem.

2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za nie prawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Dostawca usług zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urzędzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.
3. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia Abonenta. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności

VI. Okres rozliczeniowy, opłaty, sposoby dokonywania płatności.

§ 7.

1. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.
2. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik, co nie wyklucza ich zamieszczenia także w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.
3. Abonenci w pierwszym otrzymanym Rachunku obciążeni zostaną opłatą instalacyjną, w wysokości określonej w Cenniku bądź Umowie lub Regulaminie promocji.
4. W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym okresie rozliczeniowym.

§ 8.

1. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na Rachunku, bądź gotówką w kasie BOK Dostawcy usług.
2. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową do dnia podanego na Rachunku, za miesiąc, w którym Usługa jest wykonywana. Miesiąc ten określa data wystawienia Rachunku.
3. Rachunki przekazywane są Abonentowi na podany przez Abonenta adres poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania rachunków w formie papieru lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura).
4. Opłaty inne niż abonamentowa (np. opłata instalacyjna) pobierane będą na podstawie faktury lub faktury elektronicznej w terminie 7 dni od jej dostarczenia Abonentowi.
5. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki umowne w wysokości półtora krotności odsetek ustawowych.

VII. Odpowiedzialność dostawcy usług, wysokość odszkodowania, zasady i terminy jego wypłaty.

§ 9.

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 - niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;

- nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
 - informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci.
3. Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu Usługi wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje względem Dostawcy usług prawo do żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi. W przypadku szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
 4. Kara umowna i/lub odszkodowanie uzupełniające, jak również upust w opłacie abonamentowej są płatne w ciągu 14 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, przekazem pocztowym lub gotówką bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Dostawcy usług.
 5. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty kary umownej bądź odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w dziale REKLAMACJE.POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE.

VIII Zasady usuwania usterek i awarii.

§ 10.

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia Usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach Usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:
 - cykliczne przeglądy stanu technicznego jego Sieci telekomunikacyjnej,
 - bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci,
 - techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu Abonenta,
 - uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
 - rozpatrywanie reklamacji, informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług
 - pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług,
 - e-mailem na adres podany w Umowie,
 - osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
3. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy usług oraz dostarczonym przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
4. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 3 dni robocze od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
5. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub

Awarii, a także pomoc techniczna następuje:

- nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
- odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem i Instrukcją Postępowania ze Sprzętem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy usług.

IX. Reklamacje. Postępowanie mediacyjne.

§ 11.

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. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia zgłoszenia, a w sprawach wymagających postępowania wyjaśniającego w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia zgłoszenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie, telefonicznie, ustnie do protokołu sporządzonego przez pracownika BOK, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją kutemu na przeszkodzie techniczne możliwości.
4. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji zobowiązana jest podać:
 - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług,
 - 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 przyłączenia do Sieci Dostawcy usług;
 - wysokość odszkodowania lub innej należności 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,
 - podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOK, Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.

§ 12.

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn zm.), 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 faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca usług niezwłocznie powiadamia reklamującego.

2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - nazwę Dostawcy usług i jego adres,
 - powołanie podstawy prawnej,
 - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności- określenie kwoty i terminu wypłaty,
 - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, 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
 - podpis upoważnionego Przedstawiciela Dostawcy usług z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska,
 - 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.

§ 13.

1. Po wyczerpaniu lub nie skorzystaniu z postępowania reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, tj. w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne.

X. Zawieszenie świadczenia usług, opłaty w momencie rozwiązania umowy, sposób przekazywania informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą.

§ 14.

1. Z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu bądź Umowy, Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent, pomimo wezwania do zaniechania naruszania Umowy:
 - opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej Umową, Regulaminem, Regulaminem Promocji, Cennikiem o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia,
 - używa Sprzętu lub korzysta z Usług niezgodnie z Umową lub jej załącznikami, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim lub dokonuje samowolnej przeróbki Sprzętu lub Zakończenia Sieci;
 - korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zwłaszcza ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych;
 - udostępnił Usługi poza Lokal;
 - używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;

- uniemożliwia Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę lub naprawę Sprzętu bądź Zakończenia Sieci jak również usunięcia Usterki albo Awarii;
 - utraci Tytuł prawny do Lokalu lub cofnięta bądź odwołana zostanie zgoda na świadczenie Usług w Lokalu osoby, która taki Tytuł posiada;
 - w inny, rażący sposób narusza postanowienia Umowy lub/i jej załączników bądź przepisów prawa;
2. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, a w przypadku zaległości w opłatach nie wcześniej, niż po ich uregulowaniu przez Abonenta.
 3. W przypadku zawieszenia Usług od Abonenta nie jest pobierana opłata abonamentowa.

§ 15.

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrotu dokonuje w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości.
3. Prócz opłat, o których mowa powyżej, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przez upływem terminu na jaki Umowa-związana z przyznaniem ulgi Abonentowi- została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Kwota ulg określona jest w tabeli w § 1 ust. 2 Umowy.

§ 16.

1. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są zamieszczone na stronie: <http://www.uke.gov.pl/badz-swiadomy-zagrozen-w-sieci-12886>. Zawarta tam informacja Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej stanowi wypełnienie obowiązku prawnego wskazanego w art. 62 ust. 1 pkt 3 i 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z późn. zm.).

XI. Postanowienia końcowe.

§ 17.

1. W przypadku sporów wynikłych na tle wykonania lub interpretacji Umowy, Cennika bądź Regulaminu, Abonent nie ma prawa podnosić zarzutu, iż nie został zapoznany z regulaminem, a tym samym, że jego prawa zostały ograniczone.
2. Abonent wyraża zgodę na przejście praw i obowiązków wynikających z Umowy na podmiot wskazany przez Dostawcę Usług
3. Wszelkie spory powstałe na tle wykonywania Umowy podlegają rozpoznaniu przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Dostawcy Usług .
4. W sprawach nieregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy Prawa Telekomunikacyjnego.