

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI TYCHYNET

I. Wstęp oraz definicje.

1.

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci TychyNet, zwany dalej *Regulaminem*, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do sieci Internet oraz świadczenia usług telefonii przez Dostawcę usług – Grzegorza Goj prowadzącym działalność gospodarczą pod firmą TychyNet z siedzibą w Tychach przy ulicy Mikołowskiej 99 (kod pocztowy 43-100), NIP: 646-179-58-68, wpisaną do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 2140, e-mail BOK: ebok@tychynet.pl
2. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
 - 1) **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą usług;
 - 2) **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z usług;
 - 3) **Awaria** – techniczna wada sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwia korzystanie z usług.
 - 4) **Biuro Obsługi Klienta/BOK** – miejsce obsługi Abonentów oraz zamawiających w lokalu 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 w zakresie dostępu do Internetu oraz usług telefonii, stanowiący zestawienie cen za usługi świadczone przez Dostawcę usług;
 - 6) **E-BOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)** – dostępna na stronie internetowej dostawcy usług aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje przez przydzielone Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu;
 - 7) **Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu wykonanie zakończenia sieci i/lub montaż sprzętu w lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do sieci dostawcy usług i świadczenia mu usług;
 - 8) **Lokal** – Budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z usług;
 - 9) **Numer Abonencki** – oznacza numer nadany abonentowi przez dostawcę usług, umożliwiający m.in. rozliczenia z abonentem, identyfikację abonenta w kontaktach z dostawcą usług, w tym do logowania się do E-BOK;
 - 10) **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
 - 11) **Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do wykonywania instalacji i innych czynności technicznych w lokalu;
 - 12) **Rachunek** – dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem E-BOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;
 - 13) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;
 - 14) **Regulamin promocji** – regulamin określający szczególnie, promocyjne warunki świadczenia usług przez dostawcę usług, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją umowy;
 - 15) **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna dostawcy usług (sieć TRANS – NET), z wykorzystaniem której następuje świadczenie usług abonentowi;
 - 16) **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;
 - 17) **Sprzęt** – uszkodzenia techniczne (np. modem) umieszczone w lokalu oraz zakończenie sieci, stanowiące własność dostawcy usług bądź posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, niezbędne do świadczenia i korzystania z usług;
 - 18) **Tytuł prawny do Lokalu** – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do lokalu na zainstalowanie sprzętu o zakończenia sieci w

lokalu celem świadczenia abonentowi usług.

- 19) **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do internetu i/lub telefonii, zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług, bądź w formie elektronicznej jeśli dostawca usług przewiduje i oferuje możliwość zawarcia umowy w takiej formie.
 - 20) **Urządzenie(a)** – komputer, telefon, lub inne podobne zlokalizowane w miejscu świadczenia usług, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z usług, będące własnością abonenta.
 - 21) **Usługi** – usługa dostępu do sieci Internet oraz usługa telefonii, świadczone za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej dostawcy usług;
 - 22) **Usługa internetowa** – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do internetu.
 - 23) **Usługa telefonii** – usługa telekomunikacyjna, świadczona w sieci dostawcy usług lub w sieci innego dostawcy polegająca na inicjowaniu i obieraniu połączeń głosowych krajowych i międzynarodowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy za pomocą numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej.
 - 24) **Usterka** – techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość usług uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości usługi określonej w umowie lecz umożliwiającą korzystanie z usług;
 - 25) **Zakończenie sieci** – sieć telekomunikacyjna w lokalu zakończona gniazdem, umożliwiającym podłączenie urządzeń do sieci telekomunikacyjnej lub sprzętu dostawcy usług i korzystanie z usług;
 - 26) **Zamawiający** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osoby prawnej wnioskująca o zawarcie umowy lub przyjmująca ofertę dostawcy usług zawarcia umowy.
- 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 dokonania aktywacji, świadczy na rzecz abonenta, wedle jego wyboru usługę internetową i/lub usługę telefonii. Zakres oferowanych przez dostawcę usług taryf, w jakim świadczone są usługi określony jest w cenniku lub regulaminie promocji (jeśli umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrane przez

Abonenta taryfy określone są w treści umowy (tabela 1 i/lub tabela 2).

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 do postanowień zawartych w regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami regulaminu.
4. Cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązujący u dostawcy usług, w tym cennik usług telefonii oraz regulamin dodatkowo na stronie internetowej dostawcy usług, a także są przekazywane nieodpłatnie przez dostawcę usług przed zawarciem umowy oraz później na każde żądanie abonenta (pisemnie lub elektronicznie)
5. Dostawca usług zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępniamy służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy. Z uwagi na możliwość korzystania abonenta z usługi w 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 dostawcy umowy z abonentem. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać także z zaniedbania przez abonenta poinformowania dostawcy o zmianie lokalizacji urządzenia, zgodnie z ust.6 poniżej.
6. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter sieci dostawcy usług (sieć stacjonarna), lokalizacja ta pokrywa się z adresem zakończenia sieci, chyba, że abonent usługi telefonii zmieni lokalizację urządzenia inicjującego/odbierającego połączenia (tzw. bramka VoIP), o czym uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe zobowiązany jest niezwłocznie poinformować dostawcę usług.
7. W celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości usług, dostawca usług utrzymuje w ramach przedsiębiorstwa dział administracji sieci.

Zawarcie Umowy, Weryfikacja wiarygodności płatniczej i tożsamości.

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej bądź elektronicznej, jeśli dostawca usług oferuje możliwość zawarcia umowy w takiej formie, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej dostawcy usług www.tychynet.pl na czas określony lub nieokreślony.
 2. Umowa może zostać zawarta:
 - a) w lokalu Biura Obsługi Klienta Dostawcy usług,
 - b) poza lokalem BOK z upoważnionym przedstawicielem dostawcy usług.
 - c) na odległość tzn, poprzez podpisanie i wymianę egzemplarzy umowy bez jednoczesnej obecności abonenta lub osoby reprezentującej abonenta i upoważnionego przedstawiciela lub elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej dostawcy usług.
 3. Jeżeli umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta dostawcy usług, za pomocą środków porozumiewania się na odległość (w tym elektronicznie) lub na odległość, abonent będący konsumentem może od umowy odstąpić w terminie 14 dni od jej zawarcia, składając dostawcy usług pisemne oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od umowy. Oświadczenie to należy złożyć w siedzibie lub BOK dostawcy usług lub wysłać listownie na adres siedziby dostawcy usług lub BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany u niego sprzęt.
 4. Dostawca usług uzależnia zawarcie i realizację umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia usług. Usługi wedle wybranej przez zamawiającego taryfy i lokalizacji.
 5. Umowa może być zawarta z zamawiającym posiadającym tytuł prawny do lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie dostawcy usług dokument potwierdzający tytuł prawny do lokalu bądź zgodę na instalację osoby, której tytuł prawny do lokalu przysługuje.
 6. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7dni roboczych od utraty tytułu prawnego do lokalu, do powiadomienia dostawcy usług o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adresie BOK.
 7. Postanowienia umowy i regulaminu mają także odpowiednie zastosowanie do umowy zawieranej elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej dostawcy usług.
1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie umowy od podania przez zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
 - a) imiona rodziców
 - b) nazwisko i imiona
 - c) miejsce i data urodzenia
 - d) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania
 - e) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
 - f) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu.
 - g) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec dostawcy usług z umowy.
 2. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej dostawca usług może żądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.
 3. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie umowy od:
 - a) dostarczenia przez zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec dostawcy usług wynikających z umowy.
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych, przy czym Dostawca usług zobowiązany jest powiadomić zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.
 - c) weryfikacji tożsamości Abonenta w przypadku umowy zawieranej elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej dostawcy usług, wedle procedury, określonej na stronie internetowej dostawcy usług www.tychynet.pl
 4. Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia umowy, lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe – w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikającej z umowy – jeżeli nie jest możliwa weryfikacja tożsamości zamawiającego, zamierzającego zawrzeć umowę w formie elektronicznej lub dokonano negatywnej oceny wiarygodności zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji

gospodarczej o którym mowa powyżej.

IV. Instalacja i zasady korzystania ze sprzętu i urządzeń, ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionego sprzętu i urządzeń

1. Zawierając umowę o świadczenie usług o świadczenie usług wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej dostawcy usług, abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację sprzętu w tym 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 powinien przebywać abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
2. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe użytkowanie. Potwierdzenie wykonania instalacji oraz udostępnienia sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na **raporcie technicznym**,⁷ przedłużonym przez przedstawiciela dostawcy usług po wykonaniu instalacji.
3. Zgoda na instalację i eksploatację sprzętu oznacza m. in. zgodę na przeprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w lokalu, wykonanie zakończenia sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób przekazany przez przedstawiciela dostawcy usług i uzgodniony z abonentem. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do zakończenia sieci i po uzgodnieniu z abonentem.
4. Abonent poinformuje przedstawiciela dostawcy usług wykonującego instalację o przebiegu wszelkich istniejących instalacji kablowych (np. telekomunikacyjnych, elektrycznych) i rurowych (np. instalacji wodociągowej, c.o.) mogących znajdować się w miejscu wykonywania instalacji. Abonent ponosi odpowiedzialność za ewentualne szkody powstałe na skutek niedopełnienia przez niego obowiązku o którym mowa w zdaniu poprzednim.
5. Abonent jest zobowiązany umożliwić przedstawicielowi dostawcy usług instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodującym uszkodzeń wyposażenia lokalu. Przedstawiciel dostawcy usług nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności. Taki obowiązek spoczywa na abonencie.
6. Zasilanie sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt abonenta.
7. Abonent jest zobowiązany do używania sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze sprzętem,

przekazaną lub udzieloną mu przez przedstawiciela dostawcy usług.

8. 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.
9. 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.
10. 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 działaniu lub utracie sprzętu oddanego mu do użytkowania.
11. 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 stosownym 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.

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 zamieszczenia ich treści w umowie. Jeśli umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w regulaminie promocji.
3. Abonenci w pierwszym otrzymaniu rachunku obciążeni zostaną opłatą instalacyjną, w wysokości określonej w umowie lub cenniku, bądź w regulaminie promocji, jeśli umowa została zawarta na warunkach promocyjnych. Po aktywacji usług/i, i o ile wybrana przez abonenta taryfa przewiduje taką opłatę, abonent zostanie obciążony opłatą aktywacyjną w wysokości określonej w umowie (dla usługi internetowej i/lub usługi telefonii) lub cenniku, bądź w regulaminie promocji jeśli umowa została zawarta na warunkach promocyjnych.
4. W przypadku, gdy usługi były świadczone przez niepełny okres rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których usługa była świadczona w danym okresie rozliczeniowym.

9.

1. Wszystkie opłaty abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy dostawcy usług wskazany na rachunku.
2. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z góry do 10 dnia każdego miesiąca za dany miesiąc w którym usługa/i jest/są świadczone/a. Opłaty za świadczone usługi telefonii, wynikające z przeprowadzonych rozmów

- lub przekroczenia przez abonenta pakietu minut wliczonych do miesięcznego abonamentu, pobierane będą z dołu, do 10 dnia każdego miesiąca za poprzedni miesiąc, na podstawie rachunku i załączonego do niego zestawienia połączeń.
3. Rachunki i zestawienia połączeń udostępniane są abonentowi za pośrednictwem E-BOK 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).
 4. Opłaty inne niż abonamentowa (np. opłata instalacyjna, aktywacyjna itp.) i za wykonane połączenia 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, nie wyższe jednak niż czterokrotność wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego (NBP), której wysokość jest podawana przez NBP na stronie internetowej www.nbp.pl

VI. Usługa telefonii. Zasady umieszczania danych abonenta w spisie abonentów.

1. Dostawca usług świadczy usługę telefonii w jego sieci lub zasięgu dowolnej sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług w zakresie zapewnianych przez jego możliwości technicznych. Łącze internetowe Abonenta powinno zapewniać jakość niezbędną do poprawnej transmisji danych głosowych.
2. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących i przychodzących zgodnie z ofertą dostawcy usług lub obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności oznacza to prawo abonenta do żądania od dostawcy usług nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów, jak również poszczególnych rodzajów takich usług, jak również domagania się poinformowania przez dostawcę usług lub zablokowania możliwości wykonywania połączeń w razie przekroczenia w okresie rozliczeniowym określonego progu kwotowego, przy czym dostawca usług oferuje co najmniej 3 progi kwotowe, które wynoszą 35, 100 i 200 złotych. Obowiązek poinformowania o przekroczeniu w określonym okresie rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli dostawca wykonał co najmniej 3 próby połączenia się z abonentem w ciągu 25 godzin od przekroczenia progu kwotowego.
3. Abonent usługi telefonii nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych,

które umożliwiają połączenia do sieci dostawcy i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym sposób powodujące zagrożenie telekomunikacyjne.

4. Dostawca usług przydziela Abonentowi w umowie numer telefoniczny.
5. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, abonent korzystający z usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci dostawcy usług na:
 - a) obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego – w przypadku numerów geograficznych,
 - b) na terenie całego kraju – w przypadku numerów niegeograficznych.
6. Abonent korzystający z usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego operatora na:
 - a) obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego – w przypadku numerów geograficznych,
 - b) na terenie całego kraju – w przypadku numerów niegeograficznych.
7. Żądając przeniesienia przydzielonego numeru na podstawie ust. 6, Abonent może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim wypadku jest jednak zobowiązany do uiszczenia dostawcy usług opłaty abonamentowej w wysokości nieprzekraczającej opłaty za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu zakończenia czasu trwania umowy.
8. Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 6 powinno nastąpić w ciągu 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług. Przekroczenie terminu uprawnia Abonenta do domagania się odszkodowania na zasadach określonych w paragrafie 11 ust. 5 i 6 Regulaminu.
9. Dostawca usług dostarcza abonentowi nieodpłatnie z każdym rachunkiem podstawowy wykaz usług zawierający informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach telefonicznych z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadających wartości zrealizowanych przez abonenta połączeń. Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych (numer wywołany, data i godzina rozpoczęcia połączenia, czas trwania połączenia i jego koszty) dostarczany jest abonentowi na jego żądanie odpłatnie, wedle stawki określonej w cenniku usług telefonii.

- Umieszczenie abonenta w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez dostawcę usług z podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, z zachowaniem tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczanie danych abonenta w spisie ograniczone jest (I) do numeru abonenta lub znaku identyfikującego abonenta, (II) nazwiska i imion abonenta (III) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się zakończenie sieci.

VII. Odpowiedzialność Dostawcy usług. Wysokość odszkodowania, zasady i terminy jego wpłaty.

11.

- 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.
- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 - niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, w tym 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;
 - jakikolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w internecie za pośrednictwem sieci;
 - korzystanie przez Abonenta z numerów o podwyższonej opłacie, jeśli Abonent nie zgłosił wniosku o którym mowa w paragrafie 10 ust.2.
- W razie przerwy w świadczeniu usług, lub pogorszeniu jej jakości, wywołanej awarią lub usterką, w tym sytuacji kiedy nie zostanie osiągnięty określony w umowie poziom jakości świadczonych usług, abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu usługi lub pogorszeniu jej jakości. Nie pozbawia to Abonenta prawa do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego innej szkody.

- W przypadku nieotrzymania terminu, o którym mowa w paragrafie 10 ust.8, Abonentowi przysługuje od dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy miesięcznych opłat abonamentowych za usługę telefonii, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie dostawcy usług, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.

- Zwrot (upust w opłacie) opłat i/lub odszkodowanie, są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec dostawcy usług.

- Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w dziale REKLAMACJE. POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE.

IX. Usługa serwisowa.

13.

- 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,
 - 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, w tym za pośrednictwem E-BOK.
- Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z usług oraz zaciągać informacji na temat usług:
 - na stronie internetowej dostawcy 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.
- Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w cenniku, zamieszczonym 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.

3. Usunięcie powstałej usterki bądź awarii powinno nastąpić w jak najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno to trwać dłużej niż 7 dni roboczych 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.
4. Naprawa lub wymiana sprzętu bądź usuwanie usterek lub awarii, a także pomoc techniczna następuje:
 - a) 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,
 - b) odpłatnie w przypadku utraty sprzętu, jego uszkodzenia, lub usterek bądź wad spowodowanych przez abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, w tym z którymi zawarł on umowy na świadczenie usług dostępu do internetu, z wykorzystaniem niektórych świadczonych usług telefonii, będącym następstwem używania sprzętu i korzystania z usług niezgodnie z umową i jej załącznikami, w tym regulaminem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej dostawcy usług.
5. Usługi serwisowe świadczone przez dostawcę usług nie obejmują technicznej pomocy przy usuwaniu awarii i usterek urządzeń, chyba, że strony postanowią inaczej, a wówczas odrębnie, pisemnie, pod rygorem nieważności, ustalą warunki świadczenia takich usług.
6. Usługi serwisowe świadczone przez dostawcę usług nie obejmują technicznej pomocy przy usuwaniu awarii i usterek urządzeń, chyba, że strony postanowią inaczej, a wówczas odrębnie, pisemnie, pod rygorem nieważności, ustalą warunki świadczenia takich usług.

X. Reklamacje. Postanowienia mediacyjne.

14.

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 14 (czternastu) dni od dnia zgłoszenia, a w strawach

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, faksem, pocztą elektroniczną lub osobiście, a w sytuacjach uzasadnionych, niecierpiących zwłoki także telefonicznie, jednakże w razie reklamacji telefonicznej abonent jest zobowiązany zgłoszenie takie niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7dni potwierdzić na piśmie, faksem, pocztą elektroniczną lub osobiście do protokołu w BOK.
4. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji zobowiązana jest podać:
 - 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 identyfikacyjny nadany abonentowi przez dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia usług.
 - 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 przyłączenia do sieci dostawcy usług;
 - f) wysokość odszkodowania lub innej należności jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wpłaty tych kwot albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych płatności.
 - g) 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 zobowiązany 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, chyba, że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.

15.

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, lub do dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usług. Reklamacje złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym dostawca usług niezwłocznie

powiadamia reklamującego.

2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę dostawcy usług i jego adres,
 - b) powołanie podstawy prawnej,
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji.
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie kwoty i terminu płaty.
 - 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) podpis upoważnionego przedstawiciela dostawcy usług z podaniem zajmowanego przez niego 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.

16.

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 w postępowaniu mediacyjnym lub sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne*. Postępowanie mediacyjne w trybie art. 109 w/w ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Z kolei postępowanie przed sądem polubownym, o którym mowa w art. 110 w/w ustawy prowadzone są stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

XI. Oplaty w momencie rozwiązania umowy, sposób przekazywania informacji o zagrożeniach związanych ze świadczonymi usługami.

17.

1. Z chwilą rozwiązania umowy lub jej wygaśnięcia abonent zobowiązany jest do zwrotu powierzzonego mu sprzętu. Zwrot dokonuje w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 7 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 odpowiednio wezwie abonenta do zwrotu sprzętu lub jego naprawy bądź zapłaty jego równowartości.

18.

1. Prócz opłaty za niezwrócony lub uszkodzony sprzęt, w razie jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu na jaki umowa – związana z przyznaniem ulg abonamentowi – 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 tabelach nr 1 i 2 w umowie, a także ewentualnie w regulaminie promocji lub cenniku.
2. Zwrot ulg nastąpi na podstawie wystawionej przez dostawcę usług noty obciążeniowej.

19.

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych abonenta zamieszczone są w paragrafie 12 regulaminu, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez abonenta adres poczty elektronicznej.

XII. Postanowienia końcowe.

20.

1. W trakcie trwania umowy, Abonent zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Za pisemną zgodą dostawcy usług, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z umowy na osobę posiadającą tytuł prawny do lokalu, spełniającą wymogi określone w regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.
3. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2015 roku.

.....
za abonenta

.....
za dostawcę usług