

REGULAMIN ŚWIADCZENIA I KORZYSTANIA Z USŁUGI INTERNET W SIECI TYGRYS.NET



TYGRYS.NET

§ 1 Postanowienia ogólne i definicje umowne

1. Regulamin określa szczegółowy zakres i warunki świadczenia usług, w tym tryb postępowania reklamacyjnego

2. Usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu jest publicznie dostępną usługą telekomunikacyjną.

3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

a) **Abonament** - opłata uiszczana przez Abonenta z tytułu świadczenia Usługi za Okres Rozliczeniowy w wysokości i na zasadach zgodnych z Umową

b) **Abonent** - podmiot, któremu jest świadczona Usługa na podstawie Umowy

c) **Cennik** - „Cennik świadczenia usług”, stanowiący Załącznik nr 2 do Umowy. Cennik zawiera wykaz Pakietów i innych usług świadczonych przez Usługodawcę wraz z zestawieniem wysokości opłat, ich rodzajem oraz zasadami naliczania.

d) **Konsument** - osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usługi lub korzystająca z Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą

e) **Lokal** - nieruchomość lub jej część stanowiąca samodzielną funkcjonalnie całość, w której Abonent korzysta z Usługi

f) **Okres Rozliczeniowy** - okres rozpoczynający się pierwszego dnia miesiąca i obejmujący jeden miesiąc kalendarzowy.

g) **Pakiet** - określona w Cenniku opcja Usługi Podstawowej wraz ze świadczonymi opcjonalnie Usługami Dodatkowymi.

h) **Protokół** - „Protokół zdawczo - odbiorczy”, będący częścią umowy. Protokół zawiera wykaz Urządzeń zainstalowanych u Abonenta.

i) **Regulamin** - niniejszy „Regulamin świadczenia usług”, stanowiący Załącznik nr 1 do Umowy. Regulamin zawiera w szczególności zakres i warunki wykonywania Usługi, standardowe warunki umowy, zakres obsługi serwisowej oraz tryb postępowania reklamacyjnego.

j) **Sieć** - zespolone systemy transmisyjne oraz urządzenia komutacyjne lub przekierowujące, a

także inne zasoby Usługodawcy, które umożliwiają świadczenie Usługi poprzez nadawanie, odbiór lub transmisję sygnałów za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną, niezależnie od ich rodzaju;

k) **Standardowe warunki umowy** - zakres i warunki świadczenia usługi dostępu do Internetu określone w niniejszym Regulaminie oraz Cenniku,

l) **Umowa** - „Umowa abonencka na dostęp do sieci Internet” zawarta pomiędzy Usługodawcą a Abonentem wraz z Załącznikami (Regulaminem, Cennikiem oraz ewentualnie Warunkami Promocji)

m) **Urządzenia** - wymieniony w Protokole sprzęt wraz z okablowaniem, stanowiący Zakończenie sieci, niezbędny do świadczenia Usługi

n) **Usługa** - usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu świadczona przez Usługodawcę na podstawie Umowy (Usługa Podstawowa) oraz pozostałe usługi opcjonalnie świadczone przez Usługodawcę (Usługi Dodatkowe).

o) **Usługodawca** - podmiot świadczący Usługę na podstawie Umowy – Nowatel Sp. z o. o. z siedzibą w Rumi 84-230, ul. Gdańska 39/27

p) **Warunki promocji** - specjalne warunki świadczenia Usługi przyznane Abonentowi, mające pierwszeństwo przed Standardowymi warunkami umowy.

r) **Zakończenie sieci** - fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do Sieci Usługodawcy.

s) **Zamawiający** - podmiot wyrażający wolę zawarcia Umowy

t) **Zamówienie** - oświadczenie Zamawiającego o woli zawarcia Umowy.

4. Usługodawca wykonuje czynności osobiście oraz przez upoważnionych pracowników. Może zlecić wykonanie czynności innym upoważnionym osobom lub podmiotom zewnętrznym.

5. Strony mogą działać poprzez pełnomocników, na podstawie udzielonych w formie pisemnej pełnomocnictw.

6. Oświadczenia Abonenta związane z Usługą należy kierować na adres Usługodawcy wskazany w umowie.

7. Uprawnienia i obowiązki Abonenta określone w Regulaminie stosuje się odpowiednio do Zamawiającego.

§ 2 Zakres i warunki świadczenia Usługi

1. Usługodawca świadczy Usługę Podstawową oraz związane z Usługą Podstawową Usługi Dodatkowe
2. Usługa jest świadczona na obszarze działania Usługodawcy.
3. Szczegółowy zakres Usługi świadczonej Abonentowi określa Umowa.
4. W ramach Abonamentu z tytułu świadczonej Usługi Usługodawca zapewnia:
 - a) Usługę Podstawową, zgodnie z wybranym Pakietem
 - b) Usługi Dodatkowe, w przypadku ich przypisania do wybranego Pakietu
 - c) obsługę serwisową
5. Usługę Podstawową stanowi usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu. Usługa ta polega na udostępnieniu stałego, całodobowego połączenia z ogólnosiwiatową siecią komputerową, łączącą lokalne sieci, korzystającą z pakietowego protokołu komunikacyjnego TCP/IP.
6. Usługi Dodatkowe są związane z Usługą Podstawową i mogą obejmować w szczególności: konto pocztowe, hosting, publiczny adres IP. Z tytułu świadczenia Usług Dodatkowych Usługodawca może pobierać dodatkową opłatę.
7. Obsługa serwisowa obejmuje:
 - a) instalację Urządzeń i uruchomienie Usług w celu rozpoczęcia świadczenia Usług
 - b) monitoring Sieci,
 - c) usuwanie usterek,
 - d) umożliwienie uzyskania informacji o: dostępnych Usługach świadczonych przez Usługodawcę, stanie Usług w ramach Pakietu, realizacji zamówień Abonenta i zgłoszonych usterek
 - e) zgłaszanie reklamacji oraz pomoc techniczna w związku ze świadczoną Usługą.
8. Obsługa serwisowa w zakresie wskazanym w lit. d) i e) może być wykonywana w formie telefonicznej, listownej, mailowej lub innej udostępnionej przez Usługodawcę.
9. W ramach Usługi, Abonent otrzymuje od Usługodawcy konto poczty elektronicznej (indywidualny adres poczty elektronicznej).
10. Abonent zobowiązuje się do korzystania z adresu poczty elektronicznej zgodnie z Umowa i Regulaminem

§ 3 Zamówienie Usługi

1. Abonentem może zostać każdy podmiot ubiegający się o świadczenie Usługi na obszarze działania Usługodawcy, jeżeli nie zachodzą negatywne przesłanki zawarcia Umowy wskazane w Umowie oraz przepisach prawa.

2. Zamówienie może zostać złożone w dowolnej formie. Zamówienie złożone w postaci elektronicznej wiąże Zamawiającego, jeżeli Usługodawca niezwłocznie potwierdzi jej otrzymanie.

3. Usługodawca po otrzymaniu Zamówienia sprawdza możliwości techniczne świadczenia Usługi oraz może wystąpić do Zamawiającego o dokumentację i inne dane celem ustalenia możliwości świadczenia Usługi.

4. Usługodawcy przysługuje ponadto prawo odmowy zawarcia umowy, jeżeli:

a) Zamawiający nie dostarczył na żądanie Usługodawcy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wynikającego z Umowy,

b) brak jest pozytywnej oceny wiarygodności, chyba że Usługodawca wyrazi wolę zawarcia Umowy na warunkach mniej korzystnych dla Zamawiającego, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy.

c) Zamawiający odmówił podania danych osobowych do których podania był obowiązany zgodnie z przepisami prawa

d) brak jest możliwości technicznych świadczenia Usługi

5. Usługodawca informuje Zamawiającego o możliwości zawarcia Umowy bądź o odmowie zawarcia Umowy w terminie do 21 dni od otrzymania Zamówienia, chyba, że termin nie mógł zostać dochowany z winy Zamawiającego.

6. Zamawiający zobowiązuje się nie zgłaszać roszczeń odszkodowawczych w razie odmowy zawarcia Umowy.

§ 4 Zawarcie Umowy

1. W ramach Umowy Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i warunkach określonych w Umowie, zaś Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania, w szczególności do opłacania Abonamentu zgodnie z wybranym Pakietem.

2. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony albo na czas określony.

3. W przypadku zawarcia umowy na czas nieokreślony minimalnym okresem jej trwania jest Okres Rozliczeniowy.

4. Zawarcie Umowy na czas określony może wiązać się z przyznaniem ulg określonych w Warunkach Promocji.

5. Usługodawca może świadczyć Usługę przed podpisaniem Umowy na okres próbny, na ustalonych przez Strony warunkach, w szczególności w przypadku wątpliwości co do możliwości technicznych świadczenia Usługi. Dla świadczenia Usługi na okres próbny stosuje się, w braku odmiennych ustaleń Stron, odpowiednio postanowienia Regulaminu dla umowy na czas

nieokreślony. Zamawiający nie ma obowiązku zawarcia Umowy.

§ 5 Instalacja Urządzeń i rozpoczęcie świadczenia Usługi

1. Usługodawca rozpoczyna świadczenie Usługi w ciągu 31 dni od otrzymania podpisanej Umowy, chyba, że Usługa jest już świadczona na okres próbny.
2. Rozpoczęcie świadczenia Usługi poprzedza instalacja Urządzeń i konfiguracja Usługi przez Usługodawcę, chyba że Strony postanowiły odmiennie.
3. Usługa może być świadczona za pomocą Urządzeń stanowiących własność Usługodawcy lub Abonenta.
4. Abonent obowiązany jest udostępnić Lokal celem instalacji Urządzeń i uruchomienia Usługi. Udostępniając lokal Abonent zezwala na dokonanie niezbędnych prac, w szczególności takich jak położenie kabla, wykonanie otworów, instalacja uchwytów mocujących, masztu, instalację modemu, routera, punktu dostępowego.
5. Usługodawca wykona instalację w sposób możliwie najmniej ingerujący w stan techniczny i wizualny lokalu z uwzględnieniem konieczności uzyskania odpowiednich parametrów dla świadczenia Usługi.
6. Abonent lub inna pełnoletnia osoba przez niego umocowana winna być obecna w trakcie instalacji Urządzeń i uruchomienia Usługi.
7. Po dokonaniu instalacji Urządzeń Usługodawca uruchamia Usługę konfigurując w szczególności Urządzenia oraz jednostkę podłączaną do Usługi.
8. Urządzenia będące własnością Abonenta winny posiadać niezbędne certyfikaty i świadectwa stwierdzające dopuszczenie do użytkowania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
9. Instalację Urządzeń i uruchomienie Usługi oraz rozpoczęcie świadczenia Usługi potwierdza Protokół.

§ 6 Świadczenie Usługi

1. Usługodawca ma obowiązek zapewnić funkcjonowanie Usługi zgodnie z możliwościami organizacyjnymi i technicznymi. Usługodawca ostrzega, iż specyfika stosowanej technologii może skutkować występowaniem przerw w świadczeniu Usługi.
2. Usługodawca ostrzega, iż w związku ze specyfiką struktury sieci telekomunikacyjnej parametry Usługi mogą odbiegać od parametrów określonych w Pakiecie w zależności od serwerów, z którymi nawiązane jest połączenie.
3. Usługodawca zaleca stosowanie odpowiedniego oprogramowania celem ochrony jednostki komputerowej Abonenta oraz zawartych w niej danych.

4. Abonent obowiązany jest:

- a) korzystać z Usługi w sposób zgodny z przepisami prawa oraz Umowy.
- b) niezwłocznie informować Usługodawcę o awariach i nieprawidłowym działaniu Sieci, w tym Urządzeń oraz udostępnić Lokal w celu ich usunięcia.
- c) nie udostępniać Usługi poza Lokal,
- d) należyście zabezpieczyć dane przechowywane w jednostce komputerowej przed ingerencją i przechwyceniem przez osoby trzecie.
- e) nie powodować działań mogących uszkodzić lub zakłócić działanie Sieci
- f) nie dokonywać prób ingerencji i przechwycenia danych osób trzecich;
- g) powiadomić Usługodawcę o zmianę danych Abonenta w terminie 7 dni pod rygorem uznania, iż posiadane dane są prawidłowe, a doręczenia nadal skuteczne.
- h) ponosić koszty związane ze zwykłym użytkowaniem Urządzeń oraz zapewnić prawidłowe warunki dla funkcjonowania i eksploataowania zgodnie z przeznaczeniem i właściwościami, w szczególności wyłączać Urządzenia w przypadku wyładowań atmosferycznych.

5. Usługodawca może zawiesić świadczenie Usługi, jeżeli Abonent:

- a) narusza obowiązki określone w § 6 ust. 4 pkt a, c, e, f - do czasu zaprzestania naruszeń.
 - b) nie dokonał płatności za poprzedni Okres Rozliczeniowy - do czasu uiszczenia płatności.
 - c) podał nieprawdziwe dane przy zawarciu lub w trakcie świadczenia Usługi
6. Abonent może zawiesić Usługę.
7. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią, pod warunkiem uzyskania, pod rygorem nieważności, przedniej pisemnej zgody Usługodawcy.

§ 7 Opłaty

1. Opłaty na rzecz Usługodawcy obejmują Abonament oraz inne opłaty za Usługi („Opłaty”).
2. Abonent jest obowiązany do terminowego regulowania Opłat.
3. Jeżeli okres świadczenia Usługi jest krótszy od Okresu Rozliczeniowego należna Opłata za ten okres wynosi 1/30 Opłaty za każdy dzień korzystania z Usługi.
4. Opłata jest naliczana od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi wskazanego w Protokole. Jeżeli dzień rozpoczęcia świadczenia przypada w trakcie trwania Okresu Rozliczeniowego należna Opłata ustalana jest zgodnie z ust. 3
5. Opłaty z tytułu usług okresowych, w szczególności Abonamentu, są płatne do 15-go dnia Okresu Rozliczeniowego, za który jest należna Opłata, a pozostałe Opłaty zgodnie z terminem wskazanym na fakturze VAT, chyba, że Strony odmiennie ustaliły sposoby płatności.

6. Jeżeli Opłaty nie obejmują całego Okresu Rozliczeniowego winny zostać uregulowane do 15-go dnia następnego miesiąca.

7. Za datę uregulowania Opłat uważa się datę wpływu środków na rachunek Usługodawcy.

8. W sytuacji opóźnienia płatności Usługodawca może podejmować działania w celu spełnienia świadczenia przez Abonenta. W tym celu może ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług. Jest także uprawniony do naliczania odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia.

9. W przypadku zmiany wysokości Opłat Usługodawca powiadamia o powyższym Abonentów na piśmie oraz inne osoby poprzez podanie do publicznej wiadomości z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego.

10. Abonent jest obowiązany do niezwłocznego poinformowania Usługodawcy o nieotrzymaniu faktury za dany Okres Rozliczeniowy.

§ 8 Zmiana, rozwiązanie, wygaśnięcie umowy

1. Zmiana Umowy oraz wypowiedzenie wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności, chyba że Umowa stanowi inaczej.

2. Zlecenia Abonenta w zakresie zmiany Pakietów, Usług Dodatkowych oraz zawieszenia Usługi mogą być składane w formie telefonicznej, listownej, mailowej lub innej udostępnionej przez Usługodawcę. Abonent może żądać potwierdzenia w formie pisemnej, a Usługodawca dodatkowo wstrzymać wykonanie zlecenia do czasu otrzymania potwierdzenia.

3. Zmiany wchodzą w życie pierwszego dnia nowego Okresu Rozliczeniowego, chyba, że Strony odmiennie postanowiły. Jeżeli okres od otrzymania zlecenia do Okresu Rozliczeniowego jest krótszy niż 7 dni, a nadto brak jest możliwości realizacji zmian, zmiany te zostają wprowadzone pierwszego dnia kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

4. Umowa może zostać wypowiedziana przez każdą ze Stron, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego. Jeżeli Umowa została zawarta z Konsumentem Umowę może wypowiedzieć Konsument z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego

5. Abonent może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, przy czym nie jest obowiązany do zwrotu ulgi, jeżeli:

a) nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni z winy Usługodawcy

b) Usługodawca świadczy Usługę w sposób sprzeczny z Umową

6. Usługodawca może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:

a) Abonent narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usługi;

b) opóźnienia w opłacaniu Abonamentu wynoszą co najmniej 2 pełne Okresy Rozliczeniowe;

c) Abonent nie dochowuje obowiązków wskazanych w § 6 ust. 4 pkt a, c, e, f, pomimo uprzedniego zawieszenia świadczenia Usług na okres co najmniej 30 dni i wezwania Abonenta do zaniechania naruszania obowiązków.

d) zaprzestał świadczyć Usługę

e) Usługa nie może być świadczona ze względu na brak możliwości technicznych.

7. Rozwiązanie Umowy wymaga oświadczenia złożonego drugiej Stronie, pod rygorem nieważności, w formie pisemnej.

8. Umowa wygasa w razie:

a) powzięcia przez Usługodawcę wiadomości o śmierci Abonenta

b) ustania bytu prawnego Abonenta nie będącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego

9. Po zakończeniu trwania Umowy Abonent jest obowiązany udostępnić lokal w ciągu 3 dni od wezwania celem demontażu Urządzeń Usługodawcy. W chwili demontażu Urządzenia powinny być w stanie nie gorszym, niż wynikającym z normalnej eksploatacji.

§ 9 Odpowiedzialność stron

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w zakresie określonym w obowiązujących przepisach prawa oraz w przypadkach wskazanych w Umowie.

2. Dochodzenie przez Abonenta odszkodowania przewyższającego wartość kar umownych i zwrotów określonych w Umowie jest wyłączone, chyba, że odmiennie stanowią bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności, jeżeli szkoda została wyrządzona umyślnie.

3. Jeżeli Abonent przyczynił się powstania lub zwiększenia szkody obowiązek jej naprawienia ulega odpowiedniemu zmniejszeniu stosownie do okoliczności.

4. Abonent ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania osoby trzeciej, korzystającej z Usługi świadczonej na jego rzecz, jak za działania własne.

5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek:

a) przekazywania, uzyskiwania, gromadzenia i udostępniania treści z wykorzystaniem Usługi. Usługodawca nie prowadzi kontroli treści, chyba, że obowiązki takie wynikają z powszechnie obowiązujących przepisów.

b) awarii oprogramowania i Urządzeń Abonenta spowodowanej przez złośliwe oprogramowanie (tzw. wirusy, konie trojańskie i inne) lub zdalną ingerencję osób trzecich,

c) utraty danych lub ich przechwycenia przez osoby trzecie w trakcie korzystania z Usługi,
d) udostępnienia przez Abonenta osobom trzecim poufnych danych niezbędnych dla korzystania z Usługi,
e) wadliwej konfiguracji połączenia sieciowego jednostki komputerowej Abonenta
f) stosowania niewłaściwego lub nieprawidłowo zainstalowanego oprogramowania
g) wadliwego użytkownika Urządzeń, (wyłączenie, odłączenie, rekonfiguracja lub reset Urządzeń),
h) uszkodzenia Sieci lub Urządzeń Abonenta na skutek siły wyższej,
i) ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi zgodnego z Umową,
j) braku możliwości korzystania lub ograniczenia Usługi na skutek decyzji władz państwowych lub samorządowych,

6. Za każdą pełną dobę braku możliwości korzystania z Usługi, za którą ponosi odpowiedzialność Usługodawca, Abonentowi przysługuje prawo żądania kary umownej w wysokości 1/30 należnej Opłaty za dany Okres Rozliczeniowy, chyba, że usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

7. Niezależnie od kary umownej Abonentowi przysługuje prawo żądania zwrotu 1/30 należnej Opłaty za dany Okres Rozliczeniowy za każdą pełną dobę braku możliwości korzystania z Usługi, za którą ponosi odpowiedzialność Usługodawca.

8. Abonent ma prawo żądać kary umownej z tytułu niedotrzymania z winy Usługodawcy terminu rozpoczęcia świadczenia Usług w wysokości 1/30 Opłaty za wybrany Pakiet, lecz nie więcej niż wysokość jednomiesięcznej Opłaty.

9. Usługodawca może obciążyć Abonenta kosztami Urządzeń Usługodawcy, ich naprawy, wymiany lub instalacji, jeżeli Abonent:

a) ingerował w Urządzenia dokonując samowolnych napraw, przeróbek
b) naruszył plomby gwarancyjne
c) świadomie zniszczył lub uszkodzył mechanicznie Urządzenia
d) dokonywał zmian oprogramowania Urządzeń
e) użytkował Urządzenia w warunkach niezgodnych z instrukcją obsługi.

10. Abonent ponosi odpowiedzialność za nie zwrócenie w wymaganym terminie Urządzeń stanowiących własność Usługodawcy. Odpowiedzialność jest ograniczona do wartości Urządzeń wskazanej w Protokole powiększonej o należne odsetki naliczane od tej wartości. W przypadku uszkodzenia lub częściowego zwrotu Urządzeń odpowiedzialność Abonenta zmniejsza się proporcjonalnie do zakresu uszkodzeń lub częściowego zwrotu Urządzeń.

11. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za zmiany w Lokalu będące normalnym następstwem instalacji Urządzeń i korzystania z Usługi. Nie jest

również obowiązany do ich usunięcia po zakończeniu trwania Umowy.

12. Usługodawcy przysługuje roszczenie o zwrot przyznanych ulg w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Usługodawcę z winy abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie. Roszczenie z tego tytułu nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi

13. Wypłata kar umownych oraz zwrotów następuje w trybie postępowania reklamacyjnego.

§ 10 Zasady i tryb postępowania reklamacyjnego

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy Usługodawcy terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.

2. Abonent może złożyć reklamacje pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w BOK, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym droga elektroniczna, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, Usługodawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba, że udzieli odpowiedzi na reklamacje w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. W potwierdzeniu Usługodawca określa nazwę, adres i numer telefonu jednostki Usługodawcy, rozpatrującej reklamacje.

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

5. Reklamacje złożona po upływie terminu, o którym mowa w ust. 6, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Usługodawca niezwłocznie powiadamia reklamującego.

6. Reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
- określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamacje,
- numer umowy na podstawie której świadczona jest Usługa lub numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Usługodawcę lub adres zakończenia łącza,

- e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
- f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku zadania ich wypłaty,
- g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt f),
- h) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

7. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Usługodawcy.

8. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w ust. 8, za wyjątkiem pkt f), Usługodawca niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, a także - o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji - niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamacje pozostawia się bez rozpoznania.

9. W wezwaniu Usługodawca wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż nie uzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

10. Usługodawca rozpatrujący reklamacje jest zobowiązany zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.

11. Przy rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu, Usługodawca zobowiązany jest uwzględnić:

- a) prowadzona przez siebie ewidencje i posiadana dokumentacje,
- b) dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego,
- c) wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby Usługodawcy,
- d) badania techniczne i obserwacje urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla Usługi.

12. Usługodawca rozpatrujący reklamacje udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamacje, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona

13. Odpowiedź na reklamacje powinna zawierać:

- a) nazwę jednostki Usługodawcy rozpatrującej reklamacje,
- b) powołanie podstawy prawnej,
- c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,

d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,

e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sadowym, a w przypadku gdy reklamującym jest Konsument - także o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sadem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,

f) podpis upoważnionego pracownika Usługodawcy, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

14. W przypadku, gdy zgłoszona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamacje powinna ponadto:

- a) zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
- b) zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.

15. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Usługodawca wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Abonenta wobec Usługodawcy, a w przypadku braku zadłużenia, zgodnie z wnioskiem Abonenta, zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy, albo zaliczane na poczet przyszłych należności.

16. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją

§ 11 Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 15. 11. 2009 roku.

2. W zakresie nieuregulowanym stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

3. Postanowienia Umowy mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu i Warunkami Promocji. Warunki Promocji mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

4. Usługodawca powiadamia o każdej zmianie Regulaminu, przedkładając wzór nowego Regulaminu, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wejściem Regulaminu w życie.

5. Wypowiedzenie przez Abonenta warunków umowy z powodu braku akceptacji nowego Regulaminu staje się skuteczne z chwilą wejścia w życie nowego Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia oznacza akceptację zmian.

6. Aktualny Regulamin, Cennik, Warunki Promocji oraz koszty usług serwisowych są publicznie dostępne na stronie internetowej oraz w siedzibie

Usługodawcy. Mogą zostać również doręczone na Abonentowi na jego żądanie.