

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

ROZDZIAŁ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE.

§ 1.

Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady świadczenia przez spółkę Tomsar Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Katowicach, ul. Władysława Sobocińskiego 10/21, 40-687 Katowice, REGON 383502851, NIP 9542805058, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000785985, której dokumentacja przechowywana jest w Sądzie Rejonowym Katowice-Wschód w Katowicach wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, kapitał zakładowy – 10.000zł, w całości wpłacony.

§ 2.

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

1. „Abonent” – podmiot, który jest stroną Umowy;
2. „Adapter” – urządzenie telekomunikacyjne, umożliwiające podłączenie do stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej połączeń, w tym pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych, jak również urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające dostęp do sieci Dostawcy usług lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie;
3. „Awaria” – uszkodzenie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług lub Sprzętu powodujące przerwę w świadczeniu Usługi trwającą dłużej niż 12 godzin, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły wyższej;
4. „Cennik” – katalog Usług świadczonych przez Dostawcę usług wraz z charakterystyką tych Usług oraz zestawieniem cen;
5. „Dostawca Usług” – Tomsar Sp. z o.o. lub podmiot, w którego imieniu działa Tomsar Sp. z o.o.;
6. „Gniazdo abonenckie” – zakończenie sieci stacjonarnej należącej do Dostawcy Usług, bądź zasilacze, bramki głosowe, opakowania, instrukcje obsługi;
15. „Terminal Abonenta” – urządzenia Abonenta, w szczególności telefon, faks, telewizor, komputer, tablet, karta sieciowa, port USB, router, umożliwiające korzystanie z Usług Dostawcy usług;
16. „Umowa” – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;

sieci stacjonarnej dzierżawionej przez Dostawcę Usług umożliwiające Abonentowi przyłączenie Terminali Abonenta i Sprzętu;

7. „Kaucja” – kwota pieniężna, nie będąca zaliczką, zadatkiem ani jakąkolwiek formą przedpłaty, uiszczenia której może zażądać Dostawca usług tytułem zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy w określonych w Regulaminie okolicznościach;

8. „Kodeks cywilny” – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r. Nr 16 poz. 93 z późn. zm.);

9. „Limit” – kwotowe ograniczenie wartości Usług wskazane w Umowie, którego przekroczenie przez Abonenta w danym Okresie rozliczeniowym będzie uprawniało Dostawcę usług do podjęcia działań określonych w Regulaminie;

10. „Lokal” – nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal niebędący odrębną nieruchomością), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usług lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Gniazdo abonenckie lub będzie używany Sprzęt;

11. „Prawo telekomunikacyjne” – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.);

12. „Przedstawiciel Dostawcy usług” – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub uprawniona do wykonywania jej postanowień;

13. „Siła wyższa” – zdarzenie niezależne od Stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;

14. „Sprzęt” – wszelkie rzeczy powierzone Abonentowi przez Dostawcę usług, w szczególności Gniazda abonenckie, dekodery, modemy, kable, konwertery,

17. „Usługa” – usługa telekomunikacyjna lub związana z usługą telekomunikacyjną usługa dodatkowa świadczona przez Dostawcę usług;

18. „Usługa Telewizyjna” – usługa dostarczania sygnału programów telewizyjnych;

19. „Zamawiający” – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy;

20. "System Informatyczny Dostawcy Usług" – system teleinformatyczny gromadzący i przetwarzający dane podane przez Zamawiającego oraz umożliwiający zawarcie umowy w formie elektronicznej;

21. "Opłata Aktywacyjna" - Opłata wymagana do aktywowania łącza w Gnieździe Abonenckim oraz przekazania Sprzętu

23. "Ekipa Montażowa" - zewnętrzna firma realizująca usługę aktywacji łącza

24. "Strata Zewnętrzna" - Odpowiedzialność ponoszona przez Dostawcę Usług względem innych podmiotów, spowodowana działaniem Abonenta

25. "Samodzielny montaż" - działanie Abonenta polegające na samodzielnej obsłudze Sprzętu i Gniazda Abonenckiego, według reguł zawartych w Instrukcji Montażu.

§ 3

1. Dostawca usług świadczy Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie oraz w Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.

2. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („regulaminy promocji”).

3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

4. Dostawca usług może przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z Umowy posługiwać się osobami trzecimi.

ROZDZIAŁ II. ZAWARCIE UMOWY.

§ 4

1. Umowa zostaje zawarta w formie dopuszczonej przepisami prawa, na czas nieoznaczony lub oznaczony. Zawarcie Umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie, po podaniu Przedstawicielowi Dostawcy Usług aktualnych danych lub okazaniu oryginałów lub poświadczonych za zgodność z oryginałem kopii dokumentów wymaganych przez Dostawcę usług, w dniu dostarczenia przez Zamawiającego wszystkich danych wymaganych przy zawarciu umowy w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej.

2. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od istnienia warunków niezbędnych do

świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego, w szczególności technicznych.

§ 5

Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu. W celu ustalenia tytułu prawnego do Lokalu, Dostawca usług może żądać dodatkowych dokumentów. W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, do przyłączenia pojedynczego zakończenia sieci stosuje się odpowiednio przepis art. 684 Kodeksu cywilnego.

W przypadku nieposiadania tytułu prawnego do Lokalu, Dostawca Usług może odmówić zawarcia umowy lub zawrzeć umowę na warunkach ustalanych indywidualnie

§ 6

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do zawarcia tej umowy. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:

- a) nazwiska i imiona;
- b) imiona rodziców;
- c) miejsce i data urodzenia;
- d) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli 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 nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu;
- g) W przypadku osób prawnych - numeru KRS, NIP lub REGON
- h) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy.

Z okazywanych dokumentów Dostawca usług ma prawo sporządzić kserokopię lub odpis wyłącznie w zakresie, w jakim zawierają one dane niezbędne do zawarcia Umowy.

2. 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 (Dostawca usług powiadamia Zamawiającego o takim zastrzeżeniu).

c) Wniesienia przez Zamawiającego Opłaty Aktywacyjnej w terminie do 14 dni przed rozpoczęciem świadczenia usługi. W przypadku niewniesienia przez Zamawiającego Opłaty Aktywacyjnej umowa zostaje rozwiązana, a Zamawiający może zostać obciążony kosztami prac wykonanych w związku z przygotowaniem sieci oraz wszelkich zobowiązań podjętych przez Dostawcę Usług związanych z uruchomieniem Usługi.

3. W wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, Dostawca usług może zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych, w szczególności uzależnić zawarcie Umowy od zabezpieczenia wiarygodności wynikających z tej umowy lub odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych.

4. Zabezpieczenie wiarygodności Dostawcy usług wynikających z Umowy, może nastąpić w szczególności poprzez wpłacenie bądź podwyższenie Kaucji.

5. Poza przypadkami braku możliwości oceny bądź negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego lub Abonenta, Dostawca usług może zażądać zabezpieczenia w szczególności w następujących przypadkach:

- a) braku możliwości weryfikacji danych podanych w Umowie przez Zamawiającego;
- b) podania przez Zamawiającego przy zawarciu Umowy danych niezgodnych ze stanem faktycznym;
- c) przekroczenia przez Abonenta Limitu w trakcie trwania Okresu rozliczeniowego;

§ 7

Zamawiający może złożyć u Dostawcy usług zamówienie na Usługi pisemnie lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość. Dostawca Usług udziela Zamawiającemu odpowiedzi w terminie do 25 dni roboczych. W razie odmowy, Dostawca usług informuje o jej przyczynach.

§ 8

W przypadku potwierdzenia możliwości wykonania przyłącza oraz Aktywacji Dostawca Usług w ciągu 2 dni roboczych przekazuje dane kontaktowe Zamawiającego Ekipie Montażowej.

Ekipa Montażowa wykonuje Montaż Sprzętu oraz aktywację Gniazda Abonenckiego w terminie do 40 dni roboczych od dnia przekazania danych kontaktowych Zamawiającego.

ROZDZIAŁ III. ZASADY ZAPEWNIENIA DOSTĘPU DO USŁUGI ORAZ KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU.

§ 9

1. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzeniem przekazania Abonentowi Sprzętu bez jawnych wad i uszkodzeń jest podpisany przez Abonenta protokół odbioru (w tym potwierdzenie odbioru Sprzętu od przewoźnika/kuriera).

2. Z momentem przekazania Sprzętu, na Abonenta przechodzi ryzyko jego przypadkowej utraty lub uszkodzenia, w tym także ryzyko jego utraty na skutek kradzieży.

3. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:

- a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie;
- b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z jego przeznaczeniem, Umową lub Regulaminem, za zapłatą kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć lub za zapłatą wartości Sprzętu, jeśli został on utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć. Wysokość kary umownej z tego tytułu określa właściwy Cennik.

4. Podstawą wymiany Sprzętu jest dostarczenie Dostawcy usług przez Abonenta w jeden ze sposobów, o których mowa w § 23 ust. 1 poniżej, Sprzętu wadliwego lub uszkodzonego, ewentualnie kopii protokołu policyjnego ze zgłoszenia kradzieży Sprzętu.

5. Dostawca usług ma prawo:

- a) wymienić dotychczas używany przez Abonenta Sprzęt na inny lub zmienić częstotliwość dostarczanego programu, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością ponownego strojenia lub zmianą konfiguracji Terminala Abonenta;
- b) w przypadku zmiany technologii świadczenia Usługi wymagać zmiany dotychczas używanego

Terminala Abonenta, jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego korzystania z Usługi. 6. Jeżeli Abonent odmówi lub w inny sposób uniemożliwi realizację uprawnień zawartych w ust. 5 pkt a) lub b), w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie, a korzystanie z Usługi nie będzie możliwe przy zastosowaniu dotychczasowego Sprzętu lub Terminala Abonenta, Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Usługi. 7. W przypadku niewłaściwej eksploatacji Sprzętu przez Abonenta, Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności z tytułu jego uszkodzenia i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta w całości lub części z Usług. 8. Abonent jest uprawniony do samodzielnej konfiguracji elementów Sprzętu w zakresie określonym przez Dostawcę usług oraz instrukcję jego obsługi. Samodzielna konfiguracja Sprzętu powinna być dokonywana w zakresie niezbędnym do prawidłowego korzystania z Usługi. 9. Zakres korzystania z niektórych funkcji lub niektórych portów Sprzętu może zostać ograniczony przez Dostawcę usług. W takim wypadku informacje o funkcjonalności Sprzętu dostępne są w instrukcji obsługi lub na stronie internetowej Dostawcy usług.

§ 10

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny. 2. Abonent jest zobowiązany przygotować Lokal w taki sposób, aby Ekipa Montażowa mogła wykonać instalację w możliwie najkrótszym czasie. Ekipa Montażowa nie są zobowiązani do przestawiania mebli oraz dokonywania innych podobnych czynności podczas montażu Sprzętu. 3. Montaż Sprzętu dokonywany jest w obecności Abonenta lub upoważnionej przez niego pełnoletniej osoby. 4. Ekipa Montażowa nie jest zobowiązana do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Terminali Abonenta, w szczególności do ich regulacji, konfiguracji lub adaptacji. 5. Wszelkie elementy Sprzętu zamontowane przez Dostawcę usług w Lokalu zgodnie z postanowieniami Umowy pozostają własnością Dostawcy usług, chyba że strony postanowią inaczej. 6. Abonent uzyskuje prawo do korzystania ze Sprzętu jedynie na terenie Lokalu wskazanego w Umowie, chyba, że Dostawca usług postanowi inaczej. Zmiana miejsca świadczenia Usług jest możliwa za zgodą Dostawcy usług, jeżeli istnieją w

Lokalu warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi i, o ile nowy Lokal nie znajduje się poza obszarem działania Dostawcy usług.

7. Za instalację kolejnych Gniazd abonenckich w Lokalu Abonent ponosi opłatę zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

8. Zasilanie Sprzętu odbywa się na koszt Abonenta.

9. W przypadku wykonywania Samodzielnego Montażu Sprzętu, abonent jest w pełni odpowiedzialny za uszkodzenia Sprzętu i Gniazda Abonenckiego.

10. W przypadku uszkodzenia powyższych przez Abonenta, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty serwisowej ustalonej po rozpoznaniu usterki przez Ekipę Montażową.

§ 11

1. Zapewnienie dostępu do Usługi następuje z chwilą podłączenia Sprzętu i aktywacji Usługi.

2. Abonent jest zobowiązany:

a) używać Sprzętu lub innego mienia Dostawcy usług zgodnie z jego przeznaczeniem, Umową i Regulaminem;

b) umożliwić na każde żądanie Dostawcy usług jego Przedstawicielom sprawdzenie stanu technicznego Sprzętu, w tym zainstalowanego w Lokalu;

c) korzystać z Usługi zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy, Regulaminu i Cennika, porządkiem publicznym i dobrymi obyczajami;

d) najpóźniej w terminie 3 dni od dnia utraty możliwości korzystania z Usługi, z przyczyn niezależnych od Dostawcy usług, zawiadomić o tym na piśmie/telefonicznie/drogą elektroniczną Dostawcę usług;

e) zgłosić Dostawcy usług do autoryzacji Terminal Abonenta w przypadku pierwszego jego podłączenia do Sprzętu oraz każdorazowej jego zmiany.

3. Zabronione jest:

a) Pogarszanie stanu Sprzętu lub innych elementów sieci;

b) każde działanie powodujące zakłócenia w pracy Sprzętu lub korzystaniu z Usług, także przez innych użytkowników sieci;

c) dokonywanie sprzecznych z Umową i Regulaminem zmian w konfiguracji lub jakichkolwiek innych przeróbek czy nieuprawnionych podłączeń Sprzętu;

d) udostępnianie osobom trzecim Sprzętu lub innego mienia Dostawcy usług bez jego zgody.

§ 12

1. Abonent nie ma prawa umożliwiać dostępu do Usługi innym podmiotom. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 Abonent zobowiązany jest do zapłacenia kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.

§ 13

1. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności:

a) za zabezpieczenie danych w Terminalu Abonenta przed ingerencją osób trzecich;
b) za treść i zawartość danych transmitowanych poprzez Internet, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania z sieci Internet;
c) za działania innych użytkowników sieci Internet;
d) za zły stan techniczny Terminala Abonenta ani za zakłócenia lub inne nieprawidłowości w korzystaniu z Usługi wynikające ze złego stanu technicznego Terminala Abonenta, chyba, że został on sprzedany Abonentowi przez Dostawcę usług.

2. Dostawca usług nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet.

3. Przepustowość (inaczej: „prędkość”) transmisji danych określona (deklarowana) w Cenniku lub w Umowie oznacza maksymalną dostępną przepustowość w ramach danego pakietu. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili przepustowość transmisji danych może różnić się od maksymalnej i uzależniona jest w szczególności od: bieżących możliwości sieci telekomunikacyjnej w tym ograniczeń technologicznych tej sieci, możliwości technicznych oraz stanu technicznego Terminala Abonenta, przeciążeń sieci telekomunikacyjnej, na którą wpływ mają m.in. działania innych operatorów telekomunikacyjnych lub innych użytkowników sieci, warunki atmosferyczne. W przypadku Usługi dostępu do sieci Internet, zwykle dostępna prędkość, tj. taka prędkość, jakiej Abonent może oczekiwać w większości przypadków podczas korzystania z Usługi – mając w szczególności na uwadze ograniczenia, o których mowa w zdaniu poprzedzającym – nie powinna różnić się od maksymalnej prędkości o więcej niż 40 %, zaś minimalna dostępna prędkość w nie powinna różnić się od maksymalnej o więcej niż 60 %. Obniżenie prędkości może tymczasowo wpływać na ograniczenie uprawnień Abonenta do dostępu do określonych treści, aplikacji lub usług, w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż aktualnie dostępna.

4. Możliwość prawidłowego korzystania z więcej niż jednej treści, aplikacji lub usługi równocześnie jest

uzależniona od deklarowanej prędkości transmisji danych dla danego pakietu. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż deklarowana zgodnie z pakietem, z którego korzysta Abonent na podstawie Umowy, może być utrudnione lub niemożliwe. W szczególności w przypadku korzystania z treści, aplikacji lub usługi wymagającej zbliżonej do maksymalnej deklarowanej prędkości lub w przypadku wystąpienia tymczasowych przeciążeń sieci telekomunikacyjnej, równoczesne korzystanie z innych treści, aplikacji lub usług może być niemożliwe.

5. Dostawca usług, w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, optymalizacji ogólnej jakości transmisji oraz aby zapobiec przekroczeniu pojemności łącza stosuje mechanizmy gromadzenia oraz analizy danych o parametrach jakościowych i wykorzystaniu sieci telekomunikacyjnej. W przypadku Usługi stacjonarnego dostępu do sieci Internet stosowane są również procedury zapewniania jakości świadczonych Usług oparte w szczególności o następujące środki zarządzania ruchem w sieci: kolejkowanie, priorytetyzację, rezerwację, czasową alokację transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, mające na celu utrzymanie optymalnej pojemności łącza w celu zapewnienia Abonentowi nieprzerwanego dostępu do treści, aplikacji lub usług, z których korzysta Abonent. Określone w zdaniach poprzedzających procedury oraz środki zarządzania ruchem Dostawca usług wprowadza w celu utrzymania i podwyższania parametrów jakości świadczonych Usług.

6. Środki zarządzania ruchem stosowane przez Dostawcę usług mogą mieć przejściowy wpływ na jakość świadczonej Usługi transmisji danych, jednak nie mają wpływu na prywatność Abonenta ani ochronę jego danych osobowych, z zastrzeżeniem zdania drugiego. W wyjątkowych przypadkach, gdy będzie to niezbędne z uwagi na cele określone przepisami prawa, podjęcie przez Dostawcę usług środków zarządzania ruchem może spowodować czasowe obniżenie jakości świadczonej Usługi poprzez spowolnienie prędkości transmisji danych, a w szczególnych, wyjątkowych przypadkach określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego – może mieć również przejściowy wpływ na prywatność Abonenta lub zakres ochrony jego danych osobowych.

7. W przypadkach jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem

Usługi transmisji danych na rzecz Abonenta będącego konsumentem pod względem minimalnej prędkości lub innych parametrów jakości Usługi a wykonaniem opisanym zgodnie z ust. 3-6 niniejszego paragrafu, jeśli rozbieżności takie stanowią nienależyte wykonanie Umowy w rozumieniu przepisów prawa, Abonentowi będącemu konsumentem przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami § 27 – 29 Regulaminu, a także rozstrzygnięcie sporu w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE zgodnie z art. 109 Prawa telekomunikacyjnego lub powództwo do sądu powszechnego.

ROZDZIAŁ IV. OPŁATY.

§ 14

1. Za uruchomienie świadczenia Usługi Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za usługę Aktywacji Gniazda Abonenckiego w wysokości określonej w Cenniku, a w przypadku określonym w ust. 2, podwyższonej opłaty aktywacyjnej, nie później niż w dacie aktywacji Usługi, chyba że Dostawca usług postanowi inaczej.

2. W przypadku, gdy Aktywacja Gniazda Abonenckiego jest połączona z większymi niż przeciętnie nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty aktywacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego. Różnica między podwyższoną opłatą, a kosztorysem nie może być wyższa niż 50% przedstawionego kosztorysu.

3. W przypadku kosztów przekraczających więcej niż 50% kwoty kosztorysu Zamawiający ma prawo do odrzucenia kosztów i odwołania Zamówienia. Zamawiający ponosi koszty prac wykonanych przed odwołaniem Zamówienia.

4. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania przez Abonenta i przeprowadzki do innego Lokalu, w którym nie ma Sprzętu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej bądź podwyższonej opłaty aktywacyjnej na zasadach określonych w ust. 1 lub 2.

§ 15

1. Z tytułu kosztów ponoszonych przez Dostawcę usług na utrzymanie infrastruktury technicznej, Dostawca usług jest uprawniony do pobierania opłaty za utrzymanie sieci w wysokości określonej w Cenniku.

2. Abonent jest zobowiązany opłacać terminowo opłaty abonamentowe oraz inne opłaty w wysokości określonej w Cenniku.

3. Okresem rozliczeniowym jest okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Dostawcę usług na dokumencie rozliczeniowym.

4. Terminy płatności i sposób uiszczania opłat abonamentowych są określane w dokumentach rozliczeniowych (fakturach, rachunkach lub książeczkach opłat) przekazywanych Abonentowi przez Dostawcę usług lub w wykazie opłat związanym z korzystaniem z Lokalu wystawianym przez administratora zasobów mieszkaniowych, w których skład wchodzi Lokal. Dostawca usług wystawia dokumenty za okresy rozliczeniowe, przy czym nie ma obowiązku ich wystawienia, gdy nie jest to wymagane przepisami prawa, w szczególności za okresy rozliczeniowe, w których nie miało miejsca faktyczne świadczenie Usług.

5. Jeżeli z Umowy, dokumentu rozliczeniowego, Cennika lub innych postanowień Regulaminu lub regulaminu promocji nie wynika nic innego: a) opłaty abonamentowe oraz inne opłaty okresowe płatne są z góry w terminie do 15 dnia każdego miesiąca;

b) opłaty jednorazowe płatne są przed wykonaniem danej usługi, najwcześniej 14 dni przed jej wykonaniem.

6. W wypadku nieotrzymania przez Abonenta dokumentu rozliczeniowego do 30 dnia danego miesiąca, Abonent powinien niezwłocznie powiadomić Dostawcę usług o tym fakcie.

7. W przypadku akceptacji wystawiania i przesyłania dokumentów rozliczeniowych w postaci elektronicznej, dotyczy ona wszystkich umów abonenckich, których stroną jest Abonent oraz Dostawca usług.

8. Dokumenty rozliczeniowe będą wystawiane i przesyłane Abonentowi w postaci elektronicznej od dnia następującego po dniu akceptacji.

9. Abonent może cofnąć akceptację wystawiania i przesyłania dokumentów rozliczeniowych w postaci elektronicznej zachowując formę pisemną lub postać elektroniczną. W takim przypadku Dostawca usług traci prawo do wystawiania i przesyłania dokumentów rozliczeniowych w postaci elektronicznej od następnego dnia po dniu, w którym otrzymał powiadomienie od Abonenta o wycofaniu akceptacji, a Abonent traci prawo do opustów i rabatów wynikających ze zgody na

otrzymywanie dokumentów rozliczeniowych drogą elektroniczną.

10. Elektroniczne dokumenty rozliczeniowe archiwizowane będą przez Dostawcę usług, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i zostają przesłane Abonentowi za pośrednictwem Kanałów dostępu Tomsar. Abonent zobowiązany jest we własnym zakresie do przechowywania wszystkich wystawionych przez Dostawcę usług dokumentów. Dokumenty rozliczeniowe przesłane w postaci elektronicznej powinny być przechowywane przez Abonenta w postaci elektronicznej w formacie, w którym zostały przesłane, w sposób gwarantujący autentyczność ich pochodzenia i integralność ich treści, jak również ich czytelność przez cały okres ich przechowywania.

11. Nie korzystanie z Usług nie zwalnia Abonenta z Opłat wynikających z zawartej umowy

§ 16

1. Opłaty pobierane przez Dostawcę usług nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które są pobierane na podstawie przepisów o radiofonii i telewizji ani żadnych innych opłat o charakterze publicznoprawnym.

2. Dniem uiszczenia opłat przez Abonenta jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę usług lub dzień uiszczenia należności w kasie Dostawcy usług lub innego podmiotu wskazanego przez Dostawcę usług, jeżeli Dostawca usług dopuszcza taki sposób uiszczania opłat.

3. W przypadku opóźnienia w uregulowaniu opłat przez Abonenta, Dostawcy usług przysługuje prawo naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie.

4. Z zachowaniem obowiązujących unormowań prawnych, dokonywane przez Abonenta płatności Dostawca usług zalicza na poczet istniejących wymagalnych długów, w kolejności umożliwiającej Abonentowi korzystanie w możliwie największym zakresie z zamówionych przez Abonenta Usług.

5. Możliwe jest dokonywanie płatności na rzecz Dostawcy usług w formie przekazu pocztowego lub bezgotówkowej.

6. W przypadku nie uiszczenia przez Abonenta opłaty w terminie podanym w dokumencie rozliczeniowym, następuje blokada Usługi.

§16

Cennik jest podawany przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany

nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na żądanie Abonenta.

ROZDZIAŁ V. ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG. § 17

1. Usługi świadczone na rzecz Abonenta określa Umowa.

2. Katalog Usług oraz ich charakterystyka zostały zawarte w odpowiednich Cennikach.

3. Zmiana Usługi niepowodująca zmniejszenia jej użyteczności nie stanowi zmiany Regulaminu, Umowy ani Cennika. Oferta Dostawcy usług jest dostępna na stronie domowej <https://tomsa.pl/>.

4. Dostawca usług zobowiązany jest do dochowania należytej staranności oraz świadczenia Usług z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nie osiągnięcie parametrów Usługi wynika z ograniczeń Terminala Abonenta.

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

6. Aktualne dane dotyczące jakości świadczonych Usług, w tym dane dotyczące minimalnych oferowanych poziomów jakości Usług oraz czas wstępnego przyłączenia Dostawca usług publikuje na swojej stronie internetowej.

ROZDZIAŁ VI. ZMIANA CENNIKA LUB REGULAMINU, ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUGI, ROZWIĄZANIE LUB WYGAŚNIĘCIE UMOWY, ZMIANA ABONENTA

§ 18

1. Z zastrzeżeniem przypadków wynikających z przepisów prawa, Dostawca usług doręcza Abonentowi elektronicznie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej 1 miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie – przy czym okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE – informując jednocześnie Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian.

2. Abonent, nie później niż do dnia wejścia w życie zmian Cennika lub Regulaminu, o których mowa w

ust. 1, ma prawo doręczyć Dostawcy usług oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian w Cenniku lub Regulaminie w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian w Cenniku lub Regulaminie.

3. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 2, z powodu braku akceptacji zmiany Regulaminu lub podwyższenia cen, Dostawcy usług nie przysługuje zwrot ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego.

4. Postanowienia ust. 3 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1, wynika:

a) w przypadku zmiany Cennika – ze zmiany przepisów prawa;

b) w przypadku zmiany Regulaminu – bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub z decyzji Prezesa UKE określającej minimalne wymogi jakości usług.

5. W razie złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, Umowa ulega rozwiązaniu ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego poprzedzającego zmianę. 6. W przypadku, gdy proponowana zmiana Regulaminu lub Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Dostawca usług podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej 1 miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostaje poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. W takim przypadku do wypowiedzenia Umowy nie stosuje się postanowień ust. 1 i ust. 3-4 niniejszego paragrafu. § 201. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 19

1. Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi w całości lub w części, jeżeli:

a) Abonent pomimo wezwania (dokonanego w jednej z następujących form: pisemnej, drogą

elektroniczną, drogą telefoniczną, poprzez wiadomość SMS, komunikat przesłany na Terminal Abonenta) dopuszcza się opóźnienia w zapłacie całości lub części opłaty aktywacyjnej, abonamentowej lub innych opłat określonych w Cenniku powyżej 7 dni od terminu płatności;

b) Abonent dopuszcza się naruszeń lub nie stosuje się do postanowień Regulaminu, w szczególności określonych w § 10 ust. 2 i 3, § 11;

c) żądanie takie zgłoszą właściwe organy, w szczególności wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego;

d) Dostawca usług utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;

e) z innych względów, w szczególności technicznych, Dostawca usług utraci możliwości świadczenia Usług;

f) przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy Abonent podał Dostawcy usług lub Przedstawicielowi Dostawcy usług niezgodne ze stanem faktycznym informacje mogące mieć wpływ na wykonywanie Umowy;

g) Abonent podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników sieci Dostawcy usług lub innych sieci telekomunikacyjnych, powodujące zakłócenia pracy sieci Dostawcy usług, operatorów współpracujących z Dostawcą usług lub sieci Internet;

h) Abonent korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującym w Rzeczypospolitej Polskiej porządkiem prawnym, do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami, w szczególności narusza, przy wykorzystaniu Usługi, dobra osobiste innego podmiotu.

2. Jeżeli zawieszenie, o którym mowa w ust. 1, dotyczy Usługi, z którą wiąże się używanie Sprzętu, Abonent zobowiązany jest do zwrotu tego Sprzętu w terminie 14 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi. Za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Sprzętu naliczane są opłaty, zgodnie z Cennikiem. Obowiązek zwrotu Sprzętu wygasa, jeżeli przed upływem terminu 14 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług nastąpi ich ponowna aktywacja. W przypadku zawieszenia świadczenia Usługi w trybie określonym w ust. 3 i 4, Abonent nie jest zobowiązany do zwrotu Sprzętu.

3. Ponowna aktywacja Usług następuje w ciągu 7 dni od ustania przesłanek zawieszenia oraz (o ile dotyczy) uiszczeniu wszystkich wymagalnych

należności wobec Dostawcy usług, z zastrzeżeniem zdania następującego. 7. Dostawca usług z zachowaniem należytej staranności, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej, podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym:

a) eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub Usług;
b) przerwanie, zawieszenie lub ograniczenie świadczenia Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usług.

8. W przypadku podjęcia środków, o których mowa w ust.

7, Dostawca usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w zakresie wynikającym z podjętych środków, chyba że Prezes UKE w drodze decyzji zakazał stosowania środków, o których mowa w ust. 7.

§ 20

1. Dostawca usług może rozwiązać Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia, jeżeli zachodzą przesłanki określone w § 21 ust. 1 pkt a)-l) lub gdy Abonent utracił tytuł prawny do Lokalu, w którym Dostawca usług świadczy Usługi.

2. Oświadczenie o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu bez wypowiedzenia Umowy uważa się za złożone z dniem doręczenia drugiej stronie.

3. W przypadku rozwiązania umowy przez Dostawcę Usług z powodu przesłanek określonych w § 21 ust. 1 pkt a)-l)

4. Jeżeli w okresie 12 miesięcy od dnia zawieszenia świadczenia Usług na podstawie § 21 ust. 1 nie ustaną przyczyny zawieszenia, Umowa wygasa, chyba że wcześniej została rozwiązana.

5. W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy następuje zaprzestanie dostarczania Usługi, chyba że wcześniej nastąpiło zawieszenie świadczenia Usługi.

6. Umowa wygasa w przypadku:

a) określonym w Umowie lub Regulaminie;
b) dostarczenia Dostawcy usług aktu zgonu Abonenta;
c) ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejściem jego praw i obowiązków przez sukcesora prawnego Abonenta.

7. Abonentowi nie przysługuje prawo do zawieszenia usługi na żądanie i wstrzymania okresu rozliczeniowego.

§ 21

1. Z zastrzeżeniem wyrażnie odmiennych postanowień Regulaminu, w przypadku Usługi, z którą wiąże się używanie Sprzętu, z chwilą zawieszenia świadczenia Usług lub rozwiązania, wygaśnięcia bądź odstąpienia od Umowy, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu niezwłocznie – nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia odpowiednio zawieszenia, odstąpienia, rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Zwrot Sprzętu następuje na koszt Abonenta (chyba że Dostawca usług umożliwi dokonanie zwrotu na własny koszt) w jednej z następujących form:

a) w lokalizacji wskazanej przez Dostawcę usług;
b) poprzez przesłanie na adres korespondencyjny Dostawcy usług;

c) poprzez przekazanie Dostawcy usług za pośrednictwem upoważnionego podmiotu.

2. Dostawca usług za dodatkową opłatą może odebrać Sprzęt z Lokalu. Wolę skorzystania z tej usługi Abonent winien zgłosić Dostawcy usług wraz z pisemnym oświadczeniem o rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy lub najpóźniej w dniu, w którym następuje odstąpienie, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy.

3. Opłatę za usługę odbioru Sprzętu, w wysokości określonej w Cenniku, Abonent winien uiścić na rzecz Dostawcy usług nie później niż w dniu odbioru Sprzętu.

4. W przypadku opóźniania się przez Abonenta ze zwrotem Sprzętu, jest on zobowiązany do zapłacenia Dostawcy usług kary umownej w wysokości określonej w Cenniku, za każdy dzień opóźnienia, do wysokości wartości Sprzętu. W przypadku braku zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy usług kary umownej w wysokości określonej w Cenniku dla utraty tego elementu. W przypadku wcześniejszego uiszczenia kary umownej za opóźnienie w zwrocie Sprzętu, zostaje ona zaliczona na poczet kary umownej z tytułu braku zwrotu. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Sprzętu na Abonenta.

5. W przypadku zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty określonej przez Dostawcę usług kwoty odpowiadającej kosztowi naprawy lub wymiany Sprzętu.

§ 22

1. Za pisemną zgodą Dostawcy usług, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę, która spełnia wymogi określone w Regulaminie, w szczególności posiadającą tytuł prawny do Lokalu.
2. 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.

ROZDZIAŁ VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ.

§ 23

1. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich Usług, w tym za nieosiągnięcie określonego w Umowie lub Regulaminie poziomu jakości świadczonej na rzecz Klienta Usługi na zasadach określonych w Regulaminie, chyba że nastąpiło to wskutek Siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Klienta, w tym wskutek nieprzestrzegania przez Klienta postanowień Umowy, Regulaminu lub odrębnych regulaminów.

2. Podczas wyłączeń atmosferycznych Terminal Abonenta oraz Sprzęt (zgodnie z ich instrukcją obsługi) powinny być odłączone od zasilania energetycznego oraz odłączyć przewody przewodzące energię elektryczną z gniazd Sprzętu.

3. W ramach obsługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:

- a) elektroniczną obsługę Klientów;
- b) telefoniczną obsługę Klientów;
- c) usuwanie Awarii;
- d) informacje o świadczonych Usługach.

§ 24

1. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 24 godzin od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 24 godzin od jej zgłoszenia, Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu. Klient uprawniony jest do kontaktu ze służbami serwisowymi telefonicznie, pisemnie, za pośrednictwem poczty elektronicznej, a także za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość.

2. Za każdy dzień, w którym wystąpiła Awaria, Klientowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

3. W sytuacji określonej w ust. 1 Klientowi przysługuje dodatkowo uprawnienie do żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości:

a) w przypadku Usług – 1/30 opłaty abonamentowej; za każdy dzień przerwy, poczynszy od chwili zgłoszenia Awarii przez Klienta.

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

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

6. Postanowienia ust. 2-5 mają zastosowanie również w przypadkach nieosiągnięcia określonego w Umowie lub w Regulaminie poziomu jakości świadczonych Usług.

ROZDZIAŁ VIII. ZASADY, TRYB SKŁADANIA ORAZ ROZPATRYWANIA REKLAMACJI.

§ 25

1. Klient może składać reklamację z powodu:

- a) niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
- b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi (w tym nieosiągnięcia określonego w Umowie, Regulaminie lub Cenniku poziomu jakości świadczonych Usług);
- c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

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

3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust.2, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Klienta.

4. Reklamacja może być złożona:

- a) w formie pisemnej – przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
- b) telefonicznie;

c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanych do tego celu przez Dostawcę usług.

5. Reklamacja powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Klienta;
- b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- d) przydzielony Klientowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Klientowi przez Dostawcę usług lub adres Lokalu
- e) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy
- f) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt b;
- g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku gdy Klient żąda ich wypłaty;
- h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt g;
- i) podpis Klienta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

§ 26

1. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Klienta, nie spełnia warunków określonych w § 27 ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Klienta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

2. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 1 nie spełnia warunków określonych w § 27 ust. 5, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Klienta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

3. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 27 ust. 5 pkt g, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

4. W przypadku złożenia reklamacji, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

5. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.

6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§ 27

1. Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

2. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- a) nazwę jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację,
- b) informację o dniu złożenia reklamacji,
- c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Klienta, o którym mowa w § 27 ust. 5 pkt h,
- e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy Klientem jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 Prawa telekomunikacyjnego,
- f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,

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

- a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- b) zostać doręczona Klientowi przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
4. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego 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 Klienta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Klient 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 Klienta do złożenia reklamacji.
5. Za zgodą Klienta, 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 Klienta środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 Prawa telekomunikacyjnego stosuje się.
6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 28 ust. 6 oraz § 29 ust. 2 i 3 pkt a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia Klientowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
7. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Klientowi, Dostawca usług, na żądanie Klienta wyrażone w sposób określony w § 27 ust. 4, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
8. Klient, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać

przekazana. Na żądanie Klienta, 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.

9. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Klientowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Klientowi.

10. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Klient będący konsumentem może zwrócić się do Prezesa UKE z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich na podstawie art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.

ROZDZIAŁ IX. POSTANOWIENIA PRZEJŚCIOWE I KOŃCOWE.

§ 28

1. Podane w Umowie konto poczty elektronicznej stanowić będzie drogę porozumiewania się Stron, w szczególności w sprawach promocji, reklamacji, informowania o zaległościach Klienta oraz o usługach świadczonych przez Dostawcę usług oraz inne podmioty. Klient o każdej zmianie konta poczty elektronicznej zobowiązany jest poinformować niezwłocznie Dostawcę usług.

2. W trakcie obowiązywania Umowy Klient zobowiązany jest do powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Klienta zawartych w Umowie, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.

3. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Dostawcy usług o utracie tytułu prawnego do Lokalu.

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

5. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania niektórych rozmów telefonicznych prowadzonych przez jego pracowników z Klientami, o czym każdorazowo Klient przed rozpoczęciem rozmowy zostanie poinformowany.

6. Dostawca usług niezwłocznie informuje Klientów o zmianie nazwy (firmy), siedziby, danych

adresowych, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu Dostawcy usług, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Klient złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

§ 29

1. Do spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie niniejszego Regulaminu stosuje się postanowienia regulaminu obowiązującego w chwili wszczęcia danej sprawy.
2. W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.