

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG  
TELEKOMUNIKACYJNYCH  
Obowiązuje od 25.05.2018r**

**MultimediaHD**

**POJĘCIA:**

**Abonent** - podmiot, który jest stroną Umowy zawartej w formie pisemnej z Operatorem o świadczenie usług

**Operator** - MultimediaHD Emil Fatyga ul. Wojska Polskiego 1b/2 57-220 Ziębice NIP: 8871737274 prowadzący działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 12021

**Adres IP** - unikalny numer, jaki posiada każdy Użytkownik podłączony do lokalnej sieci

**Zewnętrzny Adres IP** - unikalny numer, jaki posiada każdy Użytkownik podłączony bezpośrednio do Internetu

**MIR** - to maksymalna przepływność na łączy transmisji danych

**CIR** - to minimalna, gwarantowana przepływność danych przy zachowaniu parametrów jakościowych

**EIR** - to maksymalna, niegwarantowana przepustowość, która nie może zostać przekroczona przez Abonenta

**Większy Upload** - usługa polegająca na zwiększeniu przepustowości łączy do Internetu [ang. Upload]

**Turbo Download** - usługa 24 godzinna polegająca na włączeniu maksymalnej, dostępnej przepustowości transmisji danych do urządzenia końcowego Abonenta

**MHDGamer** - usługa konfigurowana na stałe w celu transportu pakietu Ping [inf. ang. ICMP] z najwyższym priorytetem w sieci szkieletowej w warstwie transmisji danych L3 od urządzenia Abonenta do routera brzegowego

**Login, Hasło** - unikalne dane dostępowe do Internetowego Centrum Użytkownika dostępnego na [www.siec.multimediahd.pl/icu](http://www.siec.multimediahd.pl/icu)

**Awaria** - przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora, planowanymi pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta

**Cennik** - wykaz Usług świadczonych przez Operatora

**Dzień Roboczy** - dzień tygodnia oprócz sobót i dni ustawowo wolnych od pracy na terytorium RP

**Konsument** - osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,

**Lokal** - określone w Umowie miejsce świadczenia Usługi przez Operatora

**Okres rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora, za który wystawiana jest faktura VAT za zrealizowane usługi telekomunikacyjne

**Opłata abonamentowa** - opłata za:

a) zapewnienie sprawności łączy oraz utrzymywanie go w gotowości do świadczenia usług,

b) stały dostęp do publicznej sieci Operatora,

c) rezerwację zasobów sieciowych w tym adres IP,

d) możliwość korzystania z usługi telekomunikacyjnej w sieci publicznej, oferowanej przez Operatora na warunkach określonych w Umowie, niniejszym Regulaminie i Cennikach, przypisanej w Cenniku do danej opłaty abonamentowej,

**Planowane prace techniczne** - działania służb technicznych Operatora niezbędne dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi

**Regulamin** - niniejszy Regulamin, ustalający warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci publicznej przez Operatora dla Abonentów, z którymi została zawarta umowa wymagająca zachowania formy pisemnej

**Siła wyższa** - nieprzewidziane wydarzenia lub zdarzenie spowodowane czynnikami zewnętrznymi o charakterze nadzwyczajnym, którego Operator lub Abonent nie mogli przewidzieć i nie mogli mu zapobiec (np. Pożar, powódź lub inne działanie sił przyrody), które wystąpią niezależnie od woli Abonenta i Operatora po zawarciu Umowy

**Świadczenie usług telekomunikacyjnych** - wykonywanie Usług za pomocą własnej sieci lub z wykorzystaniem sieci innego operatora

**Ulga** - kwota, na którą składa się suma przyznanych Abonentowi rabatów z tytułu zawarcia Umowy na czas określony lub zawarcia Umowy na warunkach specjalnych. Przyznana ulga może być związana z opłatą abonamentową, opłatą jednorazową, opłatą za urządzenie końcowe lub inną, a jej wysokość każdorazowo określona jest w Umowie lub Regulaminie Promocji. Wysokość Ulgi oblicza się, jako różnicę pomiędzy odpowiednią opłatą opisaną we właściwym dla danej Usługi Cenniku dla Umowy zawartej na czas nieokreślony, a odpowiadającej jej opłatą opisaną w Regulaminie lub Cenniku dla Umowy zawartej na czas określony lub na warunkach specjalnych;

**Umowa** - umowa zawarta w formie pisemnej określająca warunki świadczenia usługi telekomunikacyjnej w sieci publicznej przez Operatora na rzecz Abonenta

**Umowa 12** - umowa zawarta w formie pisemnej określająca warunki świadczenia usługi telekomunikacyjnej w sieci publicznej przez Operatora na rzecz Abonenta na okres tylko 12 miesięcy

**Umowa No Limit** - umowa zawarta w formie pisemnej określająca warunki świadczenia usługi telekomunikacyjnej w sieci publicznej przez Operatora na rzecz Abonenta na czas nieokreślony

**Urządzenie końcowe** - urządzenie telekomunikacyjne lub jego podzespół przeznaczony do współpracy z siecią Operatora

**Usługa telekomunikacyjna** - usługa telekomunikacyjna świadczona przez Operatora, określona w Umowie zwaną także Usługą

**UKE** - Urząd Komunikacji Elektronicznej

**Zakończenie sieci** - fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej

**Zawieszenie świadczenia Usługi** - okresowe zaprzestanie świadczenia Abonentowi Usługi z jednoczesną rezerwacją zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji

**RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 7 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów przez Operatora. Usługi telekomunikacyjne świadczone są przez Operatora na podstawie posiadanych uprawnień do działalności w dziedzinie telekomunikacji oraz zgodnie z zawartą Umową, niniejszym Regulaminem oraz obowiązującymi przepisami prawa. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Operatora o zmianie swoich danych zawartych w Umowie, przedkładając dokumenty określające aktualne dane lub status prawny.

## **§ 1 RODZAJ I ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH**

1. Operator świadczy Usługi, o ile istnieją ku temu warunki techniczne, w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Abonent zobowiązany jest do ich przestrzegania, w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku, oraz korzystania z Usługi zgodnie z jej przeznaczeniem.
2. Na podstawie niniejszego Regulaminu Operator świadczy usługi na rzecz Abonenta będącego Konsumentem,

## **§ 2 WARUNKI WYKONYWANIA USŁUG**

1. Rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci publicznej następuje w terminie podpisania Umowy
2. Zamontowane urządzenia i akcesoria Abonent nabywa na własność zgodnie z aktualnym Cennikiem
3. Urządzenia, o których mowa w §2 ust.2 objęte są 24 miesięczną gwarancją. W przypadku, gdy urządzenie nie podlega naprawie gwarancyjnej, Abonent zobowiązuje się do pokrycia kosztów naprawy i przesyłki urządzenia do serwisu
4. Operator może na czas naprawy urządzenia wypożyczyć Abonentowi urządzenie zastępcze za pobraniem zwrotnej kaucji równej wartości wypożyczanego urządzenia
5. Abonent jest obowiązany udostępnić Operatorowi lub upoważnionemu podmiotowi działającemu w imieniu i na zlecenie Operatora nieruchomości lub lokalu w celu przyłączenia w uzgodnionym terminie Urządzenia końcowego
6. Abonent jest obowiązany umożliwić Operatorowi lub upoważnionemu podmiotowi działającemu w imieniu i na zlecenie Operatora sprawdzenie stanu technicznego Urządzenia końcowego w jego lokalu lub nieruchomości, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia Usług lub rozpatrzenia reklamacji. Sprawdzenie nastąpi w terminie odpowiednio wcześniej uzgodnionym z Abonentem
7. Abonent jest zobowiązany do korzystania z urządzeń końcowych w sposób niepowodujący zakłóceń w działaniu sieci telekomunikacyjnej
8. W przypadku stwierdzenia przez Operatora, iż Urządzenie końcowe (niebędące własnością Operatora) nie spełnia wymogów, albo posiada usterkę, wadę lub właściwość, która ma negatywny wpływ na działanie urządzeń Operatora lub sieci telekomunikacyjnej – Operator może podjąć działania zmierzające do odłączenia danego urządzenia i zgłoszenia nieprawidłowości Abonentowi
9. Za prawidłowe działanie urządzeń końcowych niebędących własnością Operatora, odpowiedzialność ponosi Abonent
10. Abonent nie ma uprawnień do samodzielnej konfiguracji Urządzenia Końcowego
  - a) Urządzenie będące własnością Abonenta konfigurowane jest przez Operatora za opłatą wyszczególnioną w Cenniku
  - b) Urządzenia dostarczone przez Operatora są skonfigurowane i gotowe do świadczenia usług telekomunikacyjnych
11. Usługi, z których korzysta Abonent, nie mogą być bez zgody Operatora, udostępnione przez niego osobom trzecim poza Lokalem
12. EIR - Maksymalna prędkość pobierania/wysyłania mierzona jest od routera brzegowego, uwzględnia także ograniczenia wynikające z parametrów punktu styku Sieci z zewnętrznymi punktami wymiany ruchu internetowego. Jest to prędkość, której Abonent może oczekiwać przynajmniej co pewien czas, wyznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w wybranym pakiecie taryfowym. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danym momencie prędkość dostępu do Internetu uzależniona jest nie tylko od wybranego przez Abonenta pakietu taryfowego, ale i w szczególności od stopnia obciążenia Sieci w godzinach szczytu, niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu, ograniczeń technicznych Urządzeń, korzystania z Usługi na kilku Urządzeniach jednocześnie, jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych, instalacji na Urządzeniu aplikacji obniżających prędkość transmisji (antyvirus, firewall), korzystania z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znaczna odległość od Sprzętu).
13. MIR - Zwykle dostępna prędkość pobierania oraz wysyłania danych to prędkość, której Abonent może oczekiwać na poziomie 5/8 prędkości maksymalnej przez 60 % doby, chyba, że Umowa stanowi inaczej
14. CIR - Prędkość minimalna pobierania oraz wysyłania danych to prędkość, którą Operator zobowiązuje się dostarczać Abonentowi w każdym momencie (z wyjątkiem przerw w świadczeniu Usług), równa 1/10 % prędkości maksymalnej
15. Usługa dostępu do Sieci Internet umożliwi Abonentowi uzyskanie dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechnianie, a także korzystanie z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępnianie. Operator nie ogranicza możliwości połączenia z jakimikolwiek dostępnymi zakończeniami Sieci Internet. Przepisy prawa oraz postanowienia Umowy (w tym Regulaminu oraz Cennika) mogą wprowadzać szczególne ograniczenia.
16. Z zastrzeżeniem szczególnych postanowień Umowy (w tym Regulaminu oraz Cennika), w szczególności ust. 17-18 poniżej, Operator traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji.
17. W celu utrzymania optymalnych warunków dostępu do Internetu Operator usług stosuje środki monitorowania ruchu oraz zarządzania ruchem, takie jak: kolejkiwanie, czasowa alokacja transmisji, przekazywanie ruchu i unikanie przeciążeń. Środki te są stosowane nie dłużej, niż jest to konieczne. Operator dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu wyłącznie w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi.
18. Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług, z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo, jak jest to konieczne), aby:
  - a) zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu
  - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług oraz Urządzeń
  - c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

19. Środki te mogą spowodować czasowe pogorszenie parametrów świadczącej Usługi, w szczególności wydłużenie opóźnienia (ping), a także ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej czasowe wstrzymanie.

20. Znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w ust. 12-14 ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE stanowią nienależyte wykonanie Umowy zawartej z Abonentem.

21. W przypadkach znaczących i stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w ust. 12-14 Abonentowi przysługują środki opisane w § 13 i § 14 ust. 3 i 4.

### **§ 3 USŁUGI SERWISOWE**

1. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia Abonentowi:

a) wykonanie instalacji Zakończenia Sieci i jego uruchomienie wraz ze sprawdzeniem parametrów odbioru  
b) po zgłoszeniu zapotrzebowania przez Abonenta, techniczną pomoc związaną ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych opisanych w niniejszym Regulaminie i Umowie, obejmującą w szczególności: eliminowanie usterek i nieprawidłowości w pracy łącza, usuwanie awarii, sprawdzenie instalacji wykonanej przez Abonenta. W przypadku usterek nie objętych gwarancją lub wynikłych z winy Abonenta usługi są odpłatne zgodnie z aktualnym cennikiem.

2. Zgłoszenia można dokonać:

a) SMS nr 725857833

b) email [niec@multimediahd.pl](mailto:niec@multimediahd.pl)

c) formularz zawarty na stronie [www.niec.multimediahd.pl/kontakt](http://www.niec.multimediahd.pl/kontakt) [Zgłoś Awarię] dostępnym po zalogowaniu podając opis usterki, dane Abonenta uzupełnią się automatycznie. Zgłoszenia przyjmowane są w Dni Robocze w godzinach 8:00-20:00.

### **§ 6 WARUNKI ZAWARCIA UMOWY**

1. Korzystanie przez Abonenta z usług telekomunikacyjnych w sieci publicznej Operatora usług wymaga Umowy w formie pisemnej przynajmniej raz, kolejne, następne Umowy zawarte mogą zostać w formie elektronicznej lub za pomocą ogólnodostępnych środków komunikacji tj. Telefon, Internet, Email

2. Umowa zostać może zawarta na okres: 24miesiące, 12miesiące lub na czas nieokreślony

3. Abonent zobowiązany jest do okazania następujących dokumentów przy zawarciu Umowy lub przy złożeniu wniosku o zawarcie Umowy przez osoby fizyczne:

a) dokument potwierdzający tożsamość oraz miejsce zamieszkania zgodne z miejscem instalacji

b) w przypadku prowadzenia działalności gospodarczej aktualne zaświadczenie z EDG, NIP, REGON lub CEIDG

c) jeżeli adres zamieszkania jest inny niż adres instalacji Abonent zobowiązany jest do okazania dokumentu potwierdzającego władanie nieruchomości lub pozwolenie na pobyt w nieruchomości np. Umowa Najmu, Dzierżawy

4. W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa lub jego Przedstawiciel

5. Abonent może zawrzeć Umowę oraz dokonywać czynności dotyczących wykonania Umowy osobiście bądź przez pełnomocnika upoważnionego na piśmie

### **§ 7 PRZEDŁUŻENIE UMOWY**

1. Jeżeli umowa została zawarta na czas oznaczony, zaś Abonent na co najmniej 30 dni przed końcem okresu, na który Umowa została zawarta nie doręczył Operatorowi pisemnego oświadczenia, w którym wyraził wolę, iż nie zamierza dalej korzystać z Usług świadczonych na podstawie danej umowy, Umowa przekształca się w Umowę zawartą na czas nieoznaczony,

2. Abonent w każdym czasie może wyrazić wolę przedłużenia umowy o kolejny okres i skorzystać z preferencyjnych stawek abonamentowych zgodnie z Cennikiem Usług

### **§ 8 OGRANICZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG, ROZWIĄZANIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY**

1. Abonent może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego na koniec obowiązywania Umowy, Oświadczenie Abonenta – pod rygorem nieważności – winno być złożone na piśmie i doręczone (przesłane) Operatorowi na adres wskazany w umowie.

2. Abonent może wypowiedzieć Umowę zawartą na czas określony przed czasem z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Abonent wówczas winien jest zwrócić kwotę sumy wszystkich niewykorzystanych abonamentów do końca trwania umowy zgodnie z Cennikiem Usług

2. Umowa może zostać rozwiązana za porozumieniem stron w innym uzgodnionym terminie.

3. Operator może ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeżeli Abonent zalega z płatnościami za usługi telekomunikacyjne za co najmniej jeden okres rozliczeniowy, uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych. Zawieszając świadczenie usług telekomunikacyjnych Operator wzywa Abonenta, pod rygorem rozwiązania umowy bez okresu wypowiedzenia, do zaprzestania naruszeń lub działań będących przyczyną zawieszenia. Za okres ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych Dostawca usług pobiera opłatę określoną w Cenniku

4. Umowa może być rozwiązana przez Operatora, bez zachowania okresu wypowiedzenia z powodu niedopełnienia przez Abonenta obowiązków wynikających z Regulaminu lub z Umowy

5. Z tytułu ponownego rozpoczęcia świadczenia usług, Operator może pobrać opłatę według obowiązujących Cenników

6. W czasie trwania umowy na czas określony od dnia zawarcia umowy, Abonent nie może zawieszać usługi. W szczególnych przypadkach Operator może wyrazić zgodę na zawieszenie usługi. W przypadku tym umowa zostaje przedłużona o czas trwania zawieszenia. Zawieszenie usług jest płatne zgodnie z Cennikiem

7. Umowa wygasa wskutek śmierci Abonenta, będącego osobą fizyczną

8. Operator zaprzestaje świadczenia Usług z chwilą powzięcia udokumentowanej wiadomości o w/w zdarzeniu. Za usługi świadczone

od momentu wygaśnięcia umowy do momentu powzięcia przez Operatora wiadomości o jej wygaśnięciu – zobowiązani do zapłaty są: – solidarnie osoby korzystające z Usługi, lub spadkobiercy Abonenta

9. Abonent może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie Operatora nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni; w takim przypadku rozwiązanie Umowy przez Abonenta może nastąpić do ostatniego dnia pełnego okresu rozliczeniowego, następującego po zakończeniu okresu, w którym usługa nie działała, Bieg rozpoczyna się z chwilą zgłoszenia Operatorowi usterki przez Abonenta.

## **§ 9 OPŁATY**

1. Ceny usług telekomunikacyjnych określone są w Cennikach Dostawcy usług.

2. Cennik oraz informacje dotyczące kosztów usług serwisowych stanowią załącznik do umowy.

3. Operator zastrzega sobie możliwość organizowania promocji świadczonych usług. Promocje mogą być organizowane na podstawie odrębnych warunków promocji.

4. Należność za usługi świadczone na podstawie Umowy jest płatna miesięcznie do 15 dnia miesiąca z góry, na wskazany na fakturze oraz w wiadomości email numer rachunku bankowego Operatora. Niedotrzymanie terminu płatności uprawnia Operatora, poza innymi uprawnieniami wynikającymi z Umowy, do naliczenia odsetek ustawowych za opóźnienie w płatnościach.

5. Konsumentom Operator wystawia faktury VAT za każdy miesiąc, a dostarcza je w formie elektronicznej na wskazany przez Abonenta w Umowie adres e-mail, chyba że Abonent żąda faktury w formie papierowej.

6. W razie nieotrzymania faktury, Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.

7. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Dostawcy usług.

8. W przypadku naruszenia obowiązków, o których mowa w § 2 pkt 11), Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty zgodnie z Cennikiem (udostępnienie Usługi poza Lokal).

## **§ 10 TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA**

Operator zapewni przestrzeganie „tajemnicy telekomunikacyjnej” w zakresie przewidzianym odpowiednimi postanowieniami Prawa telekomunikacyjnego.

## **§ 11 ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON Z TYTUŁU NIETYTUŁU NIEWYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY**

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych wyłącznie w zakresie określonym Umową, Regulaminem, Prawem Telekomunikacyjnym oraz Kodeksem Cywilnym. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych, w przypadku, gdy Abonent nie spełnia obowiązków nałożonych na Abonenta w celu zapewnienia właściwej jakości usług, w szczególności, jeżeli:

a) Abonent dokonał nieprawidłowej instalacji urządzenia końcowego i oprogramowania,

b) Abonent uniemożliwia Operatorowi sprawdzenie poprawności działania urządzenia końcowego stanowiącego zakończenie sieci,

c) urządzenie końcowe (niestanowiące własności Operatora) działa nieprawidłowo.

2. W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi trwającej co najmniej 24 godzin, za każde rozpoczęte 24 godzin przerwy, Abonent może żądać kary umownej w wysokości 1/30 opłaty miesięcznej za Usługę, której dotyczy przerwa. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli przyczyna przerwy w świadczeniu Usługi leży po stronie Abonenta.

3. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje kara umowna nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

4. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje kara umowna wlicza się czas od momentu zgłoszenia Awarii przez Abonenta do czasu jej usunięcia.

## **§ 12 ZMIANY REGULAMINU I CENNIKA**

1. W przypadku zmiany niniejszego Regulaminu Operator doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu na piśmie z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Jednocześnie Operator podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie.

2. W przypadku zmiany Cennika, Operator doręcza na piśmie - Abonentowi oraz podaje do publicznej wiadomości treść proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wejściem tych zmian w życie.

3. W sytuacji, o której mowa w ust. 1 i ust. 2 Operator jednocześnie poinformuje Abonenta o prawie do wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji proponowanych zmian oraz o fakcie, iż Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot przyznanej Abonentowi ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego. Jeśli wprowadzenie proponowanej zmiany nie powoduje podwyższenia opłat za wykorzystywane przez Abonenta usługi lub wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, Operator zachowuje prawo do roszczenia odszkodowawczego, a także zwrotu przyznanej Abonentowi ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego.

4. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu i każdej proponowanej zmiany Cennika, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

## **§ 13 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

1. Abonent może wnieść reklamację zgodnie z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291), w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Operatora, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi albo niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług.

2. Reklamacja w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko lub nazwę (firmę) oraz adres Abonenta,
  - b) przedmiot reklamacji oraz okres jakiego dotyczy reklamacja, a także przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - c) numer urządzenia końcowego Abonenta lub adres miejsca zakończenia sieci,
  - d) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
3. Reklamacja powinna ponadto zawierać: a) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie, jeśli Abonent o nie występuje, oraz numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
  4. Reklamacje mogą być zgłaszane przez Abonenta pisemnie na adres wskazany w Umowie, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne.
  5. Reklamacja może być wniesiona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi albo od dnia w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi.
  6. Reklamację wniesioną po terminie pozostawia się bez rozpoznania, informując o tym Abonenta.
  7. Operator jest obowiązany do pisemnego potwierdzenia przyjęcia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej wniesienia oraz udzielenia pisemnej odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
  8. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.
  9. W przypadku gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub w części, odpowiedź na reklamację powinna zawierać w szczególności: uzasadnienie faktyczne i prawne; oraz zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.
  10. W przypadku uwzględnienia reklamacji, przysługujące z tytułu odszkodowania lub innej należności kwoty pieniężne, według dyspozycji Abonenta, zwracane są przelewem na rachunek bankowy albo zaliczane na poczet przyszłych należności za usługi.
  11. W przypadku, gdy Operator posiada wobec reklamującego wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy może ją potrącić z wierzytelności reklamującego, tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Potrąconą kwotę wykazuje się w kolejnej fakturze.
  12. Oświadczenie Operatora o dokonaniu potrącenia przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.
  13. Zakwestionowanie przez Abonenta faktury w zakresie wysokości należności uprawnia Abonenta do wstrzymania zapłaty tylko i wyłącznie w części będącej przedmiotem pisemnego zakwestionowania. Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty bezspornej w terminie płatności określonym na fakturze.

#### **§ 14 ROZSTRZYGANIE SPORÓW**

1. Wszelkie spory powstałe z związku z zawarciem lub wykonywaniem Umowy, mogą być poddane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego.
2. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Regulaminu stosuje się obowiązujące przepisy prawa, w tym Kodeksu Cywilnego oraz Prawo telekomunikacyjne.
3. Spory między Abonentem będącym konsumentem a Operatorem, zamiast postępowania przed sądami powszechnymi, mogą być rozwiązywane na drodze polubownej w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich toczonego przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub rozstrzygane przed polubownymi sądami konsumenckimi działającymi przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Warunki i zasady pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich alternatywnego określają przepisy art. 109 ustawy prawo telekomunikacyjne oraz przepisy ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich i aktów wykonawczych do tej ustawy a warunki i zasady postępowania przed statymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie UKE określa art. 110 ustawy prawo telekomunikacyjne.
4. Oprócz środków ochrony prawnej opisanych w § 13 i § 14 ust. 3 Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej w postaci wytoczenia powództwa przed sądem powszechnym.