

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG INTERNETOWYCH

Niniejszy Regulamin określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do sieci Internet przez Dostawcę usług PANCOM Przemysław Panek z siedzibą: ul. Sienkiewicza 11, 63-760 Zduny, NIP: 6211663640, REGON: 300429432 wpisanym do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 8203, reprezentowanym przez Przemysława Panka.

§ 1 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

1. Abonent - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą usług;
2. Aktywacja – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
3. Awaria – techniczna wada Sieci Dostawcy usług uniemożliwiająca korzystanie z Usług, która wynosi co najmniej kolejne 24 godziny. Czas awarii liczony jest od momentu poinformowania przez Abonenta Dostawcy usług o braku dostępu do Sieci;
4. Biuro Obsługi Klienta - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług, znajdującym się pod adresem: ul. Sienkiewicz 11, 63-760 Zduny;
5. Instalacja – czynności techniczne prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Dostawcy usług i świadczenia mu Usług;
6. Lokal – budynek lub jego część, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
7. Okres Rozliczeniowy – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
8. Przedstawiciel – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, w tym na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy oraz do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
9. Sieć publiczna - publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, poprzez którą świadczony jest dostęp do Internetu na rzecz Abonenta;
10. Siła wyższa – zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, którego nie można przewidzieć, ani któremu nie można zapobiec, uniemożliwiające świadczenie usługi dostępu do Internetu.
11. Sprzęt – urządzenia techniczne umieszczone w Lokalu lub poza Lokalem oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Dostawcy usług, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług;
12. Umowa – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;
13. Urządzenie – komputer lub inne podobne urządzenia należące do Abonenta, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę usług na podstawie Umowy;
14. Usługa - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;
15. Usterka – techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usługi, umożliwiającą osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie, lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi;
16. Zakończenie Sieci – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona złączem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usług;
17. Zamawiający - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnosząca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy.

§ 2 Postanowienia Ogólne

1. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na mocy której Dostawca usług, po wykonaniu Instalacji oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta usługę telekomunikacyjną polegającą na zapewnieniu dostępu do Internetu.
2. Cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązujący u Dostawcy usług oraz niniejszy Regulamin dostępne są w Biurze Obsługi Klienta, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Abonenta.
3. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi mogą być zgłaszane Dostawcy usług pisemnie, elektronicznie lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta Dostawcy usług. W takim przypadku Dostawca usług utrwała oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób.

4. Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych lub dodatkowych opcji Usług w formie odpowiedniej dla złożonego zamówienia.
5. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego lub dodatkowej opcji Usługi następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie.
6. Dostawca usług doręczy Abonentowi w formie wynikającej z formy zawarcia umowy, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ostatnim zdaniu niniejszego ustępu, oraz poda do publicznej wiadomości na swojej stronie www treść każdej zmiany w Cenniku z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje w okresie krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z Decyzji Prezesa UKE. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Dostawcy usług wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak wypowiedzenia oznacza akceptację zmian w Cenniku. W razie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Dostawcy usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, chyba że zmiana następuje na skutek zmiany przepisów prawa. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Dostawca usług dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Cennika drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość, w tym poprzez panel klienta, lub pisemnie na adres korespondencyjny.

§ 3 Warunki świadczenia usług

1. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle minimalnych transferów od i do Urzędnika określonych i gwarantowanych w Umowie i Cenniku. Operator dochowa wszelkiej staranności, aby z wyjątkiem przerw w działaniu usługi dostarczyć Abonentowi całodobowy dostęp do prędkości minimalnej równej 50% prędkości maksymalnej. Prędkością zazwyczaj dostępną, której Abonent może oczekiwać jest prędkość na poziomie 75% prędkości maksymalnej. Świadczenie usług będzie zgodne z normami i przepisami powszechnie obowiązującymi na terenie RP w tym Ustawą z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. 2024 poz. 1221) oraz Ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r Kodeks Cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 z późn. zm.).
2. Pomoc techniczna z wykorzystaniem Biura Obsługi Klienta oraz dostępność kontaktu z Biurem Obsługi Klienta ograniczona jest do godzin działania Biura, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej www.pancom.pl.

§ 4 Warunki zawarcia umowy

1. Umowa może być zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej. Zmiana umowy możliwa jest w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, chyba, że w Umowie wskazano inaczej.
2. W przypadku zawarcia Umowy poza Biurem Obsługi Klienta Dostawcy usług, Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie czternastu dni od dnia jej zawarcia. Do zachowania tego terminu wystarczy złożenie Dostawcy usług oświadczenia o rezygnacji przed jego upływem. W razie skorzystania z prawa odstąpienia, Umowa uważana jest za niezawartą.
3. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Zamawiającego taryfy i lokalizacji.
4. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której tytuł prawny do Lokalu przysługuje.
5. Zamawiający będący osobą fizyczną przed zawarciem umowy zobowiązany jest okazać Dostawcy usług dowód osobisty.
6. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej Zamawiający zobowiązany jest okazać Dostawcy usług odpis z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka działa oraz potwierdzającego osoby uprawnione do reprezentacji podmiotu.

§ 5 Instalacja i zasady korzystania ze sprzętu

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Sprzętu Dostawcy usług w Lokalu, a w szczególności na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy usług i zaakceptowany przez Abonenta.
2. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy usług instalację Sprzętu Dostawcy usług w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu.
3. Podczas instalacji Sprzętu Dostawcy usług, w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
4. Potwierdzeniem zainstalowania Sprzętu Dostawcy usług w Lokalu jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług. Dokument ten zawiera wykaz Sprzętu Dostawcy usług przekazanego Abonentowi.

5. Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi urządzenia sprawne i prawidłowo funkcjonujące. Odbiór Sprzętu Dostawcy usług przez Abonenta jest jednoznaczny z potwierdzeniem, że nie posiadały one widocznych uszkodzeń lub wad, które Abonent mógł zauważyć.
6. Po rozwiązaniu umowy Abonent obowiązany jest zwrócić sprzęt Dostawcy usług w terminie 7 dni na własny koszt. W przypadku braku zwrotu Sprzętu w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy zostanie naliczona opłata za Sprzęt wskazana w Protokole Przekazania Sprzętu.
7. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie Dostawcy usług, ani udostępniać go osobom trzecim, zmiana lokalizacji Sprzętu Dostawcy usług wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług.
8. W przypadku naruszenia zakazów wskazanych w ust. 7 Abonent zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług kary pieniężnej określonej w Cenniku.
9. Z chwilą oddania Sprzętu Dostawcy usług Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu Dostawcy usług. Abonent zobowiązany jest poinformować Dostawcę Usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu Dostawcy usług oddanego Abonentowi przez Dostawcę usług do używania.
10. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyłączeń atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia Abonenta. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.

§ 6 Okres rozliczeniowy i opłaty

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług określa Umowa lub Cennik.
2. Okresem rozliczeniowym jest 1 miesiąc kalendarzowy.
3. W przypadku, gdy w pierwszym miesiącu trwania Umowy, Usługa była świadczona przez niepełny okres rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej naliczana jest od miesiąca następującego po niepełnym okresie rozliczeniowym, za wyjątkiem sytuacji wskazanych w § 11 Regulaminu.
4. Za uruchomienie Usługi Abonent zapłaci Dostawcy usług jednorazową opłatę instalacyjną i aktywacyjną według Cennika.
5. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową w terminie wskazanym w fakturze VAT.
6. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać terminowo, w Biurze Obsługi Klienta lub na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na fakturze VAT.
7. Dostawca usług udostępnia fakturę VAT za pośrednictwem panelu klienta lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług woli otrzymywania faktur na piśmie.
8. Za formę papierową faktury Dostawca usług może doliczyć dodatkową opłatę, zgodnie z Cennikiem.
9. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług może pobierać od Abonenta odsetki ustawowe za opóźnienie.
10. W przypadku braku płatności Dostawca usług może rozpocząć działania windykacyjne osobiście lub za pośrednictwem podmiotów zewnętrznych.

§ 7 Odpowiedzialność Dostawcy usług

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu oraz niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - b) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada;
 - c) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - d) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci.
3. Dostawca usług zastrzega, iż prawidłowe świadczenie Usług wymaga okresowego prowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i modernizacyjnych Sieci, skutkujących krótkotrwałymi, nie trwającymi łącznie dłużej niż 24 godziny, przerwami w możliwości korzystania z Usług.
4. Za każdy następny pełny dzień przerwy w świadczeniu Usługi spowodowanej Awarią, jeżeli Awaria nie zostanie usunięta w ciągu 48 godzin, Abonentowi przysługuje upust w opłacie abonamentowej w wysokości 1/15 miesięcznej Opłaty Abonamentowej za Usługę, której dotyczy Awaria.
5. Za każdy dzień świadczenia usługi, w sytuacji, kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje upust w opłacie abonamentowej za pogorszenie jej jakości w wysokości 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej za Usługę.

6. Upust, o którym mowa w ust. 8 i 9 nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw lub okres obniżonej jakości świadczonych usług był krótszy niż 36 godzin.
7. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje upust, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
8. Upust w opłacie abonamentowej jest płatny w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta bądź w jego wniosek może zostać zaliczony na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Dostawcy usług.
9. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie opłaty abonamentowej z powodu przerw w świadczeniu usługi lub obniżenia jej jakości następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta.

§ 8 Odpowiedzialność Abonenta

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu.
2. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej oraz zawieszenia świadczenia Usług, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 1 gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.
3. Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
 - a) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
 - b) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
 - c) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
 - d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
 - e) rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
 - f) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług,
 - g) szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia obowiązków wskazanych w ust. 1.
4. Dostawca usług zaleca Abonentowi:
 - a) dbałość o bezpieczeństwo systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu oraz oprogramowania antywirusowego;
 - b) korzystanie z zabezpieczeń przeciwprzepięciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt,
 - c) stosowanie haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki.

§ 9 Usługa serwisowa

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonenta przez cały okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług.
2. Problemy związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem sieci Abonent może zgłaszać telefonicznie pod numerem wskazanym na stronie Internetowej Dostawcy Usług, pocztą elektroniczną pod adresem wskazanym na stronie Internetowej Dostawcy Usług lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
3. Usunięcie usterki następuje w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia. W przypadku gdy Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca usług określi szacowany termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
4. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy usług dostęp do Urządzeń Dostawcy usług znajdujących się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterek i Awarii. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Naprawa lub wymiana Sprzętu Dostawcy usług następuje:
 - a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie Dostawcy usług;
 - b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu Dostawcy usług lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu Dostawcy usług niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem.
 - c) Wydanie sprawnego Sprzętu Dostawcy usług następuje po dostarczeniu przez Abonenta do Biura Obsługi Klienta wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego Sprzętu Dostawcy usług, względnie oświadczenia o jego utracie.
 - d) W przypadku nieuzasadnionego wezwania przez Abonenta Przedstawiciela Dostawcy usług, Abonent może zostać obciążony kosztami zgodnie z Cennikiem.

§ 10 Reklamacje

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamacje Abonent może zgłosić w formie pisemnej, elektronicznej, dokumentowej, telefonicznie lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta. W razie reklamacji telefonicznej Dostawca jest zobowiązany zgłoszenie takie niezwłocznie nie później jednak niż w ciągu 7 dni potwierdzić na piśmie.
3. Abonent dokonujący zgłoszenia reklamacji zobowiązany jest podać: imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta; określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu; przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację; numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług; datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług; wysokość należności, jeśli reklamujący żąda ich wypłaty oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności, podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej; sposób udzielenia odpowiedzi na reklamację.
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 lub miała być wykonana, lub od dnia Doręczenia rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamacje złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca usług niezwłocznie powiadamia reklamującego.
5. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 dni od dnia zgłoszenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
6. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: nazwę Dostawcy usług i jego adres; powołanie podstawy prawnej; rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji; w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności- określenie kwoty i terminu wypłaty; pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 383 – Prawo Komunikacji Elektronicznej; podpis upoważnionego Przedstawiciela Dostawcy usług; w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
7. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, bądź odwołania od odpowiedzi na złożoną reklamację, bądź braku wpłaty dochodzonej od Dostawcy usług należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej lub odwołanie od odpowiedzi na złożoną reklamację zostało uwzględnione, Abonent w dowolnym czasie może skierować prawo dochodzenia swoich roszczeń na drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 383 Ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej. Za zgodą reklamującego, 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 reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 400 Ustawy - Prawo Komunikacji Elektronicznej stosuje się Spór o prawa majątkowe wynikający z tytułu świadczonych Usług może zostać także poddany pod rozstrzygnięcie przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 11 Zawieszenie świadczenia Usług

1. Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi w przypadkach wskazanych w Umowie.
2. Ponowna aktywacja zawieszonych Usług następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, a w przypadku zaległości w opłatach nie wcześniej niż po ich uregulowaniu przez Abonenta.
3. Istnieje możliwość zawieszenia Usług na wniosek Abonenta. W takim przypadku Abonent obowiązany jest poinformować Dostawcę usług o chęci zawieszenia Usługi nie później niż do 25 dnia Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego Okres Rozliczeniowy, w którym Usługa miałaby zostać zawieszona. Usługa może zostać zawieszona na okres maksymalnie 3 miesięcy.

§ 12 Postanowienia końcowe

1. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
2. Dostawca Usług przetwarza wyłącznie dane przewidziane przez ustawę z dnia 12 lipca 2024 r. - prawo komunikacji elektronicznej art. 386 ust 1). Inne dane będą przetwarzane wyłącznie za zgodą Abonenta, w oparciu o podstawę wynikającą z przepisów prawa



3. Dostawca oświadcza, iż w związku ze świadczeniem Usługi gromadzi dane o lokalizacji urządzenia końcowego (Sprzęt), z którego jest wykonywane połączenie. Dostawca stosuje procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu we własnej Sieci Telekomunikacyjnej oraz jej stałego monitoringu. Szczegółowe informacje w zakresie niestanowiącym tajemnicy przedsiębiorstwa dotyczące wpływu tych procedur na jakość świadczonych usług udostępniane są Abonentowi na jego pisemny wniosek.
4. W czasie trwania Umowy Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
- 4a. Dostawca usług doręczy Abonentowi w formie wynikającej z formy zawarcia umowy, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ostatnim zdaniu niniejszego ustępu, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje w okresie krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z Decyzji Prezesa UKE. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Dostawcy usług wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak wypowiedzenia oznacza akceptację zmian. W razie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji propozycji zmian, Dostawcy usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub decyzji Prezesa UKE określającej minimalne wymogi w zakresie jakości usług. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Dostawca usług dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość lub pisemnie na adres korespondencyjny.
- 4b. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Dostawca usług podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego 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. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Dostawcy usług wypowiedzenie Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
5. W sprawach nieuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks Cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93, z późn. zm.), oraz ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1221).
6. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 10.11.2024 roku.