

## **REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO SIECI GSS DLA ABONENTÓW INDYWIDUALNYCH**

### **Dział I Definicje**

#### **§ 1**

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:  
1) Abonent - podmiot, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy.

2) Autoryzacja - weryfikacja uprawnień Abonenta do korzystania z dostępu do sieci Internet na podstawie podanego Loginu i Hasła.

3) Cennik - „Cennik usług GSS”.

4) Dostawca - podmiot, któremu świadczone usługi hurtowego dostępu do sieci GSS

5) Hasło - poufny ciąg znaków alfanumerycznych, znany wyłącznie Abonentowi, konieczny do dokonania Autoryzacji,

6) ID - identyfikator Abonenta, składający się z ciągu znaków alfanumerycznych, przekazany Abonentowi wraz z kodem PIN w procesie Rejestracji

7) Konsument - osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usługi lub korzystająca z Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.

8) Lista referencyjna - lista urządzeń zaakceptowanych przez Operatora do świadczenia Usługi.

9) Login - jawny ciąg znaków alfanumerycznych konieczny do dokonania Autoryzacji, uzyskiwany przez Abonenta podczas procesu Rejestracji.

10) Lokal - miejsce, w którym świadczona jest Usługa, wskazane przez Abonenta w Umowie.

11) Łącze - część sieci GSS łącząca Lokal z punktem dostępowym w sieci GSS, umożliwiającym świadczenie Usługi.

12) Okres rozliczeniowy - okres jednego miesiąca, będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora, rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze dniach miesiąca.

13) Opcja - wariant usługi, charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz

zakresem ugodnie towarzyszących, określonym w Cenniku.

14) Panel administracyjny - część serwisu internetowego www.e-gmina.com, w której Abonent, po podaniu ID i PIN, ma możliwość dokonywania niektórych zdalnych operacji związanych z Usługą.

15) PIN - poufny ciąg znaków alfanumerycznych znany wyłącznie Abonentowi, umożliwiający wraz z ID dokonywanie zdalnych operacji, związanych z Usługą.

16) Regulamin - „Regulamin świadczenia usługi dostępu do sieci GSS”.

17) GSS - Gminna Sieć Szerokopasmowa

18) Umowa - „Umowa o świadczenie usługi dostępu do sieci GSS

19) Usługa - usługa dostępu do sieci Internet, wraz z udogodnieniami towarzyszącymi, określonymi w Cenniku, świadczona na zasadach określonych w Regulaminie.

20) Usługa dodana - usługa opcjonalna, dostępna w związku ze świadczeniem Usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

21) Zestaw instalacyjny - komplet urządzeń służących do korzystania z Usługi, w skład którego wchodzi urządzenia z Listy referencyjnej.

22) Operator - firma zarządzająca Gminną Siecią Szerokopasmową

### **Dział II Zakres i warunki świadczenia Usługi**

#### **§ 2**

Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, Umowie i Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania, w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku.

#### **§ 3**

1. Operator zapewnia poprawne świadczenie Usługi, pod warunkiem korzystania przez Abonenta z Zestawu instalacyjnego.

#### **§ 4**

1. Klient jest obowiązany udostępnić Operatorowi Lokal w celu instalacji we wspólnie uzgodnionym terminie. Usługa jest dostępna w Lokalu, w którym istnieją

możliwości techniczne do jej świadczenia.  
2. Warunkiem rozpoczęcia korzystania z Usługi przez Abonenta jest zawarcie Umowy.  
3. świadczenie Usługi oraz naliczanie opłat rozpoczyna się od dnia podpisania umowy i pod warunkiem istnienia możliwości technicznych do świadczenia usługi

#### § 5

W ramach korzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest:

- 1) niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach, lub przerwach w świadczeniu Usługi oraz o niewłaściwej jakości Usługi, utracie Hasła lub uzyskaniu Hasła przez nieuprawnioną osobę trzecią,
- 2) do ochrony oraz nie udostępniania swojego Loginu, Hasła lub PIN osobom trzecim,
- 3) nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody, nie prowadzić jakichkolwiek działań , które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci GSS,
- 4) nie podejmować jakichkolwiek działań , które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową GSS lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów, służących udostępnieniu i monitorowaniu Usługi oraz urządze , przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość,
- 5) przestrzegać przepisów prawa i treści Regulaminu i Umowy, a w szczególności nie dostarczać treści o charakterze bezprawnym przy wykorzystaniu Usługi.

#### § 6

1. Operator ma prawo do ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent narusza postanowienia § 5 pkt 2) - 4) lub pozostaje w opóźnieniu z płatnością należności za Usługę przez okres dłuższy niż jeden Okres rozliczeniowy. Powyższe nie narusza prawa Operatora do rozwiązania Umowy na podstawie § 13 ust. 4.
2. Ograniczenie lub zawieszenie przez Operatora świadczenia Usługi trwa do czasu usunięcia przyczyny będącej podstawą ograniczenia lub zawieszenia.
3. Wznowienie świadczenia Usługi przez Operatora po zaprzestaniu narusze , o

których mowa w ust. 1. lub po uregulowaniu wymagalnych należności wraz z odsetkami, skutkuje obciążeniem Abonenta opłatą zgodną z Cennikiem.  
4. Operator zastrzega sobie prawo do rozłączania połączenia internetowego (rozłączenie serwisowe - time out), wymagającego ponownej Autoryzacji.

### **Dział III**

#### **Umowa o świadczenie Usługi**

##### § 7

1. Klient może składać zamówienie na świadczenie Usługi w Siedzibie operatora, lub w postaci elektronicznej.
2. Zamówienie jest traktowane jako oferta Klienta, zgodnie z art. 66 i nast. Kodeksu cywilnego.
3. Zamówienie, złożone w postaci elektronicznej, wiąże Klienta po potwierdzeniu jego otrzymania przez Operatora.

##### § 8

1. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta w formie pisemnej po spełnieniu przez Klienta warunków wynikających z Regulaminu
2. Umowa może być zawarta z Klientem, posiadającym Tytuł prawny do Lokalu.
3. W przypadku posiadania przez Klienta Tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, instalacja w Lokalu wymaga przedstawienia przez Klienta pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej.
4. Przepisu ust. 6. nie stosuje się w przypadku, gdy właścicielem, użytkownikiem wieczystym nieruchomości lub członkiem spółdzielni mieszkaniowej jest osoba prawna.

##### § 9

1. Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy poprzez pisemne oświadczenie złożone w siedzibie Operatora w terminie 10 dni od dnia jej podpisania.
2. W przypadku rezygnacji Klienta ze świadczenia Usługi w trybie określonym w ust. 1., Umowa uważana jest za niezawartą, a Klient jest zwolniony z wszelkich opłat za Usługę.

#### § 10

1. Umowa o świadczenie Usługi zawierana jest na czas nieokreślony lub na czas określony.
2. Zawarcie Umowy może być związane z przyznaniem Abonentowi ulg, szczególnie określonych w Umowie.
3. Umowa na czas określony uważana będzie za przedłużona na czas nieokreślony, o ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli w terminie co najmniej 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta.
4. Abonent, któremu Operator świadczy Usługi na czas nieokreślony, może zawrzeć z Operatorem aneks do Umowy na czas określony. Aneks wchodzi w życie z początkiem Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie, w którym został zawarty.

#### § 11

- Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy:
- 1) w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej.
  - 2) w przypadku, określonym w §4 ust. 3.

#### § 12

- Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
- 1) udostępnienia przez Klienta danych przewidzianych w art. 161 ust. 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171 poz. 1800),
  - 2) dostarczenia przez Klienta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora,
  - 3) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej.

#### § 13

1. W przypadku, gdy Umowa została zawarta na czas nieokreślony przez Klienta:
  - 1) nie będącego Konsumentem - może być rozwiązana przez każdą ze Stron w każdym czasie, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego,

- 2) będącego Konsumentem - może być rozwiązana przez Abonenta, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego.

2. Abonent może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi na czas określony lub nieokreślony ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:

- 1) 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,

2) Operator świadczy Usługi w sposób niezgodny z Umową.

3. Operator może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowie Regulaminu, Umowy lub Cennika, a w szczególności:

- 1) opóźnienia w regulowaniu opłat na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż jeden Okres rozliczeniowy od dnia płatności określonego na fakturze VAT,

2) postanowie §6

4. Operator może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Abonent narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usługi, albo korzysta z Hasła lub PIN, których nie uzyskał w procesie Rejestracji.

5. Operator może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego w przypadku:

- 1) Zaprzestania świadczenia Usługi.
- 2) Braku możliwości jej świadczenia ze względu na zaistniałe warunki techniczne.

6. Oświadczenie Abonenta w przedmiocie rozwiązania Umowy powinno zostać złożone w formie pisemnej w siedzibie operatora.

#### § 14

1. Zmiana Opcji Usługi następuje na podstawie pisemnego aneksu do Umowy,
2. Operator może wprowadzić inną formę zmiany Opcji.
3. Zamówienie na zmianę Opcji Usługi, Abonent składa w siedzibie operatora.

Operator dopuszcza możliwość składania zamówień w postaci elektronicznej.

4. Zamówienie, o którym mowa w ust. 3., może zostać złożone tylko jeden raz w ciągu Okresu rozliczeniowego.

5. Aneks do Umowy, dotyczący zmiany Opcji Usługi w kolejnym Okresie rozliczeniowym, powinien zostać zawarty nie później, niż 10 dni przed rozpoczęciem Okresu rozliczeniowego, w którym zmiana ma nastąpić. Aneksy do Umowy na zmianę Opcji, zawarte na mniej niż 10 dni przed rozpoczęciem Okresu rozliczeniowego, od którego zmiana ma nastąpić, będą traktowane jak zawarte w kolejnym Okresie rozliczeniowym.

6. W przypadku zmiany Opcji na niższą, naliczanie opłat za Usługę w nowej Opcji następuje od kolejnego Okresu rozliczeniowego występującego po Okresie rozliczeniowym, w którym został zawarty aneks do Umowy na zmianę Opcji, z zastrzeżeniem ust. 5.

7. W przypadku zmiany Opcji na wyższą, naliczanie opłat za Usługę w nowej Opcji następuje od kolejnego Okresu rozliczeniowego występującego po Okresie rozliczeniowym, w którym została przeprowadzona techniczna rekonfiguracja świadczenia Usługi.

8. Techniczna rekonfiguracja świadczenia Usługi następuje w terminie do ostatniego dnia (włącznie) Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym został zawarty aneks do Umowy na zmianę Opcji, z zastrzeżeniem ust. 5.

9. Operator zastrzega sobie prawo odmowy dokonania technicznej rekonfiguracji świadczenia Usługi w przypadku stwierdzenia braku możliwości technicznych. W przypadku zaistnienia takich okoliczności Operator świadczy Usługę na dotychczasowych zasadach, przy czym nie stosuje się zapisu §9 ust. 1. niniejszego Regulaminu oraz tracą moc zapisy aneksu do Umowy, dotyczące zmiany Opcji Usługi. świadczenia Usługi lub rozpatrzenia reklamacji. Sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem.

#### **Dział IV**

#### **Odpowiedzialność**

##### § 15

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub

nienależyte wykonanie Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.

2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych,

3. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w Okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 48 godzin.

4. Niezależnie od kary umownej, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca co najmniej 24 godziny, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych,

5. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w ust. 2. kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

6. Abonentowi przysługuje również uprawnienie do żądania kary umownej i zwrotu opłaty abonamentowej za daną płatną okresowo Usługę dodaną, na zasadach określonych w ust. 2-4

7. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdzi, wystąpienie takiej przerwy.

##### § 16

1. Operator świadczy Usługę z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa.

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

3. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną Usługą Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi.

4. Operator zapewnia należytą staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.

5. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia Abonentowi:

1) przygotowanie łącza dla świadczenia Usługi w ramach możliwości technicznych,

2) okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łączy oraz sprawdzanie parametrów łączy poprzez bieżące, cykliczne ich pomiary, eliminowanie usterek,  
3) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usługi po zgłoszeniu przez Abonenta, obejmująca w szczególności:  
a. pomoc w instalacji Zestawu instalacyjnego i konfiguracji Usługi oraz Usług dodanych,  
b. eliminowanie usterek i nieprawidłowości w dostarczaniu Usługi,  
c. usuwanie awarii.  
4) możliwość telefonicznej obsługi, którego numer znajduje się na stronie Operatora, a w tym:  
a. uzyskiwanie informacji o Usłudze,  
b. pomoc w wyborze Opcji Usługi i Zestawu instalacyjnego, odpowiadających wymogom Klienta,  
c. obsługę Abonenta na odległość w zakresie składania zlece i realizacji Usługi w ramach Umowy, zgodnie z aktualną ofertą i cennikami operatora, z wyłączeniem realizacji zlece, które wymagają zawarcia umowy w formie pisemnej,  
d. pomoc techniczną i zgłoszenie usterek i awarii,  
e. złożenie reklamacji.  
6. Abonent jest zobowiązany umożliwić sprawdzenie stanu technicznego łącza w Lokalu o ile jest to konieczne do należytego świadczenia usługi

#### § 17

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności prawnej za:  
1) treści przekazywane podczas korzystania z Usługi,  
2) zabezpieczenie danych i oprogramowania komputerów Abonenta przed ingerencją osób trzecich,  
3) rejestracją domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi,  
4) szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi (z zastrzeżeniem § 15 ust. 2-4,  
5) wadliwe działanie Usługi w przypadku zainstalowania i użytkowania sprzętu, który nie występuje na Liście referencyjnej,  
6) następstwa udostępnienia osobom trzecim przez Abonenta Hasła lub PIN.  
2. Operator nie zapewnia wsparcia

technicznego w zakresie sprzętu Abonentom, którzy korzystają ze sprzętu spoza Listy referencyjnej.

#### § 18

Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody, wyrządzone przez innych użytkowników sieci GSS, posługujących się Jego Hasłem lub PIN.

### **Dział V Opłaty**

#### § 19

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania opłat, zgodnie z Cennikiem.  
2. W ramach opłaty abonamentowej za Usługę Abonent otrzymuje:  
1) dostęp do sieci Internet o określonej w Cenniku prędkości transmisji danych od i do swojego komputera,  
2) udogodnienia towarzyszące, określone w Cenniku.  
3. Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego Okresu rozliczeniowego, wówczas za każdy dzie świadczenia Usługi w takim Okresie rozliczeniowym Abonent zapłaci opłatę w wysokości 1/30 opłat abonamentowych,

#### § 20

1. Rozpoczęcie naliczania opłat następuje od dnia uruchomienia usługi.  
2. W przypadku nieotrzymania faktury VAT za Okres rozliczeniowy, Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt Operatorowi. Faktury VAT za usługi telekomunikacyjne doręczane są Abonentowi przesyłką pocztową w granicach Rzeczypospolitej Polskiej lub w inny sposób uzgodniony przez Strony.  
3. Termin płatności wynosi 14 dni od dnia wystawienia faktury VAT.  
4. Za dzie zapłaty uważa się dzie wpływu środków na rachunek Operatora.  
5. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat operator nalicza odsetki ustawowe.  
6. Abonent jest zobowiązany do wpłacania należności za usługi zgodnie z wystawioną fakturą na indywidualny numer konta bankowego podany w dokumencie płatniczym, którego dotyczy wpłata. W przypadku, gdy Abonent dokonuje wpłaty na druku niestandardowym (druku wpłaty innym niż wysłany wraz z dokumentem płatniczym) lub

za pomocą przelewu bankowego, zobowiązany jest podać swój numer ewidencyjny, określony na dokumencie płatniczym oraz podać numer dokumentu, za który następuje wpłata. W przypadku braku takiego wskazania, wpłata zostanie rozliczona na poczet zaległości wynikających z najstarszych faktur VAT wraz z odsetkami. W przypadku braku możliwości zidentyfikowania Abonenta dokonującego wpłaty, zostanie ona zwrócona przez Operatora do banku, który zrealizował wpłatę.

7. Operator może doliczyć do faktury za bieżący Okres rozliczeniowy wartość usług z poprzednich Okresów rozliczeniowych, jeżeli opłaty te w wysokości zgodnej z cennikami Operatora nie zostały uwzględnione w fakturach za te okresy - bez dodatkowego powiadomienia, zgodnie z wymaganiami przepisów podatkowych.

#### § 21

1. W przypadku rozwiązania Umowy przez Operatora z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta przed upływem okresu, na jaki została zawarta, Operator ma prawo w terminie do 24 miesięcy od dnia następującego po dniu rozwiązania Umowy żądać zwrotu ulg, udzielonych Abonentowi w związku z zawarciem Umowy, z wyłączeniem przypadków określonych w § 13 ust. 2.

## **Dział VI Reklamacje**

#### § 22

Abonent może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.

#### § 23

1. Reklamacja może zostać złożona w siedzibie Operatora.  
2. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w siedzibie Operatora, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.  
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w

siedzibie Operatora osoba upoważniona przez Operatora przyjmująca reklamację potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej.

4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, Operator w terminie do 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie do 14 dni od dnia jej złożenia.

5. Reklamacja może być złożona w terminie do 3 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana, albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

6. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 5., pozostawia się bez rozpoznania, o czym operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.

#### § 24

1. Reklamacja powinna zawierać:  
1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,  
2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,  
3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,  
4) numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora, umieszczony na fakturze VAT lub adres zamieszkania łączący,  
5) datę zawarcia Umowy,  
6) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,  
7) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

2. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Siedziby Operatora.

#### § 25

1. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w Regulaminie, Operator niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, a także

- o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji - niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

2. W wezwaniu Operatora wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, że nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

#### § 26

1. Operator jest obowiązany zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.

2. Przy rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu, Operator zobowiązany jest uwzględnić:

- 1) prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
- 2) dokumenty i inne dowody przedstawione przez Abonenta,
- 3) wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez Operatora
- 4) badania techniczne i obserwacje urzędzie telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla Usługi.

#### § 27

1. Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia.

2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- 1) nazwę Operatora
- 2) powołanie podstawy prawnej,
- 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty lub informacja o zaksięgowaniu należności na poczet zadłużenia wobec Operatora,
- 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo - w przypadku gdy reklamującym jest Konsument - także o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym

sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,

6) podpis upoważnionego pracownika Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:

- 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
- 2) zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.

#### § 28

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Operator wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji zostaną zgodnie z wnioskiem Abonenta zwrócone przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaksięgowane w formie bonifikaty na poczet przyszłych należności za Usługę.

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

3. W przypadku, gdy Operator posiada wobec reklamującego wymagalną i niesporna wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy, która może być dochodzona w postępowaniu przed sądem lub innym organem państwowym, może ją potrącić z wierzytelności reklamującego, tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Oświadczenie Operatora o dokonaniu potrącenia przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.

4. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia należności za usługi nieobjęte reklamacją.

## **Dział VII Postanowienia przejściowe i końcowe**

#### § 29

W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku stosuje się

przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.

§ 30

1. Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla miejsca wykonania Umowy spory mogące wyniknąć z tej Umowy, z zastrzeżeniem ust. 2.  
2. W sprawach, których stroną jest Konsument, spory mogące wyniknąć z Umowy mogą zostać zakończono polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 31

1. Abonent jest zobowiązany do poinformowania Operatora o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, w szczególności o utracie Tytułu prawnego do Lokalu, wszczęciu wobec niego postępowania upadłościowych oraz innych postępowania sądowych mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy, w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowania.  
2. Abonent jest zobowiązany do doręczenia dokumentów potwierdzających zaistnienie zmian lub wszczęcie postępowania. W przypadku niepoinformowania o zmianie adresu lub innych danych wszelka korespondencja, wysłana przez Operatora, będzie uważana za skutecznie doręczoną.

§ 32

1. Operator powiadamia Abonenta o każdej zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Operator nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.

2. Operator powiadamia Abonenta o podwyższeniu cen usług telekomunikacyjnych z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego. W przypadku braku akceptacji podwyższenia cen Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z zastrzeżeniem zwrotu ulgi przyznanej Abonentowi.

Wypowiedzenie Umowy, o którym mowa w ust.

1. i 2., może nastąpić jedynie przed wejściem w życie odpowiednio Regulaminu lub Cennika i jest skuteczne od dnia wejścia w życie odpowiednio Regulaminu lub Cennika.

4. Doręczenie Regulaminu lub Cennika może w szczególności nastąpić w formie przesyłki elektronicznej, opatrzonej podpisem elektronicznym, dostarczonej na domyślny adres poczty elektronicznej, o którym mowa w § 3 ust. 2., o ile Abonent wyrazi zgodę na przetwarzanie adresu poczty elektronicznej.

§ 33

Regulamin wchodzi w życie z dniem -- .2007 r.