



Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez MediaTel 4B Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością

Regulamin

Świadczenia Usług

Telekomunikacyjnych

przez

Mediatek 4B Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością

[Przedmiot Regulaminu]

1. **Regulamin** określa zakres i warunki świadczenia Usług na rzecz **Abonentów** przez Mediatek 4B Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy ul. Bitwy Warszawskiej 1920r. 7A, 02-366 Warszawa, zwaną dalej „**Operatorem**”. **Operator** prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

[Definicje]

2.W **Regulaminie** stosuje się następujące definicje i pojęcia:
1)**Abonent** – podmiot, niebędący **Konsumentem**, który zawarł z **Operatorem Umowę**;
2)**Abonent** – stala opłata uiszczana przez **Abonenta** za każdy **Okres Rozliczeniowy** w związku ze świadczeniem odpowiednich Usług wymienionych w **Cenniku**;
3)**Adres IP** – unikalny numer identyfikacyjny, który jest nadawany komputerom w **Internecie**;
4)**ADSL** (ang. „Asymmetric Digital Subscriber Line”) – technologia transmisji danych pozwalająca na jednoczesny dostęp do **Internetu** oraz korzystanie z usług telefonicznych w oparciu o łącze telefoniczne zakończonych **Urządzeniami**;
5)**Awaria** – przerwa w świadczeniu Usług, z wyłączeniem przerwy, które są wynikiem: **Zawieszenia Usługi** albo przerwy w świadczeniu Usług uzgodnionej między stronami lub dozwolonej w ramach **Umowy**, naruszenia przez **Abonenta Umowy**, nieprawidłowego działania sieci telekomunikacyjnej innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego niż **Sieć**, **Planowanych Prac** lub przyczynami leżącymi po stronie **Abonenta**;
6)**BOK (Biuro Obsługi Klienta)** – jednostka organizacyjna **Operatora**, odpowiedzialna za kontakt z **Abonentem** [kontakt z **BOK** jest możliwy z wykorzystaniem poczty elektronicznej, poczty tradycyjnej – na adres siedziby oraz każdy inny kanał wskazany na stronie internetowej **Operatora**];
7)**Cennik** – zestawienie cen za Usługi;
8)**Dzień Roboczy** – każdy dzień tygodnia, z wyjątkiem sobót, niedziel i innych dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce;
9)**Data Aktywacji** **Hubu** – dzień, w którym następuje rozpoczęcie świadczenia Usług, określony w **Zamówieniu**, **Umowie** albo wynikający z **Regulaminu**;
10)**Internet** – sieć komputerowa o zasięgu globalnym składająca się ze wzajemnie połączonych ze sobą sieci działających w oparciu o zbiór protokołów TCP/IP;
11)**IP (Internet Protocol)** – protokół komunikacyjny używany do transmisji danych w sieciach rozległych, np. **Internecie**;
12)**Kara umowna** – kwota nieprzekraczająca wartości ulgi przyznanej **Abonentowi** w związku z zawarciem **Umowy** pomniejszona o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia **Umowy** do dnia jej rozwiązania, która może zostać pobrana przez **Operatora** od **Abonenta** w przypadku jednostronnego rozwiązania **Umowy** przez **Abonenta** lub przez **Operatora** z winy **Abonenta** przed upływem terminu na jaki umowa została zawarta;
13)**Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
14)**KNA/Krajowy Numer Telefoniczny** – numer telefoniczny **Abonenta** poprzedzony numerem właściwej strefy numeracyjnej;
15)**Lokal** – nieruchomości lub jej części (budynki lub lokale mieszkalne), w której **Abonent** korzysta albo zamierza korzystać z Usług lub w którym zgodnie z **Umową** jest zlokalizowane **Zakończenie Sieci**;
16)**Łącze abonenckie** – zespół środków technicznych umożliwiających przesyłanie sygnałów mowy, transmisji danych i faksów w publicznej sieci telefonicznej, służące do podłączenia **Abonenta** do publicznej sieci telekomunikacyjnej;
17)**Numer Klienta** – indywidualny numer przyznany **Abonentowi** w momencie podpisania **Umowy** albo **Użytkownikowi** z chwilą rejestracji, który służy do identyfikacji **Abonenta/Użytkownika** w ramach kontaktu z **Operatorem**;
18)**Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca będący podstawą rozliczenia należności **Abonenta** wobec **Operatora**, rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze dniach miesiąca;
19)**Opłata miesięczna** – **Abonent** lub inna cyfliczna opłata, ponoszona przez **Abonenta**, pozwalająca na korzystanie z Usług świadczonej przez **Operatora**, której wysokość określa się w **Umowie** lub **Cenniku**;
20)**Opłata minimalna** – gwarantowana dla **Operatora** minimalna miesięczna opłata za połączenia telefoniczne zrealizowane poprzez **Operatora** w jednym **Okresie rozliczeniowym**;
21)**Prawo telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.);
22)**PIN** – poufny ciąg cyfr zwaną wyłączenie **Abonentowi/Użytkownikowi**, potwierdzający jednoczesnie tożsamość **Abonenta/Użytkownika** podczas dokonania zdalnych operacji związanych z Usługą;
23)**Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz **Operatora**, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany lub rozwiązania **Umowy**, bądź też wykonywania jej postanowień, w szczególności w zakresie wydania **Abonentowi** **Urządzenia** oraz jego instalacji, konserwacji lub napraw;
24)**Regulamin** – niniejszy dokument;
25)**Roboczość dnia** – czas aktywności **Przedstawiciela** w celu dokonania czynności niezbędnych do wykonania Usług;
26)**Sieć** – wszystkie urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną **Operatora** do przesyłania informacji na odległość;
27)**Sprzęt Abonenta** – urządzenia niezbędne do korzystania z Usług, będące własnością **Abonenta** albo zarządcy **Umowy**; **Abonent** **Abonent** może zlecić **Operatoremu** odpłatną konfigurację, konserwację oraz usuwanie uszkodzeń **Sprzętu Abonenta**;
28)**Odszkodowanie** – kara umowna uiszczana przez **Operatora**, na zasadach określonych w **Umowie**, **Regulaminie** oraz innych właściwych dokumentach;
29)**Urządzenie** – komplet urządzeń, do których tytuł prawny posiada **Operator** udostępniany **Abonentowi** w celu korzystania przez niego z Usług na warunkach określonych w **Zamówieniu**;
30)**Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta w formie pisemnej między **Operatorem** a **Abonentem**;
31)**Usługa** – świadczona przez **Operatora** usługa telekomunikacyjna lub związana z tą usługą usługa dodatkowa lub inne usługi definiowane w regulujących jej regulaminach oraz **Zamówieniach**;
32)**Użytkownik** – osoba **Zadająca** zawarcia **Umowy** albo korzystająca z Usług, co, do której nie jest wymagane zawarcie **Umowy**;
33)**Zamówienie** – Załącznik do **Umowy** stanowiący jej integralną część, określający szczegółowo zakres i sposób świadczenia Usług;
34)**Zakończenie Sieci** – fizyczne zakończenie **Sieci**, przeznaczone do zapewnienia **Abonentowi** dostępu do **Sieci**;
35)**Zawieszenie Usługi** – okresowe zaprzestanie świadczenia **Abonentowi** Usług lub jej elementów, w szczególności usług dodatkowych lub pojedynczych **Łącz** abonenckich z jednoczesną rezerwacją zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

[Zakres Oferowanych Usług]

3. **Operator** oferuje **Abonentom**:
1) Usługi głosowe, w szczególności telefonii stacjonarnej oraz telefonii internetowej;
2) Usługi transmisji danych, w tym stałego oraz komutowanego dostępu do Internetu;
3) Usługi hostingowe;
4) Usługi w sieci inteligentnej, w tym stałego o podwyższonej opłacie;
5) Usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami;

Mediatek 4B Sp. z o.o., ul. Bitwy Warszawskiej 1920 r. 7A, 02-366 Warszawa, www.mediatek.pl

6) Inne usługi, o ile zgodnie z postanowieniami **Umowy** stosuje się do nich **Regulamin**.
4. **Zakres Usług** świadczonych **Użytkownikom** regulują właściwe dokumenty i regulaminy.
5. **Operator** oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim zakresem działania.
6. **Zakres Usług** oferowanych przez **Operatora** na poszczególnych obszarach jest różnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych.
7. **Zakres Usług** świadczonych na rzecz **Abonenta** określa **Umowa** i/lub **Cennik**.
8. W ramach **Abonamentu** **Operator** zapewnia:
1) stały dostęp do **Sieci**,
2) możliwość korzystania z Usług przypisanych w **Cenniku** do danego **Abonamentu**,
3) obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
9. **Operator** świadczy **Abonentom** usługi przeniesienia **KNA** przy zmianie **Lokalu**, zmienny **KNA** oraz **Zawieszenia Usługi** na czas do 90 dni.

[Zawarcie Umowy]

10. **Przez** zawarcie **Umowy** **Operator** zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z **Umową** i **Regulaminem**, a **Abonent** zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat za Usługi i przestrzegania **Regulaminu** oraz **Umowy**.
11. **Umowa** zawierana jest w formie pisemnej.
12. W imieniu **Operatora Umowę** zawiera osoba przebiegająca pod jego upoważnieniem.
13. **Umowa** zostaje zawarta z podmiotem, który poda aktualne dane niezbędne do zawarcia **Umowy** oraz okazał ważne oryginały lub poświadczające przez odpowiednie osoby kopie dokumentów, o których mowa w **Regulaminie**.
14. **Przy** zawarciu **Umowy** **Operator** dostarcza **Abonentowi** **Regulamin** i **Cennik**. Dokumenty te są również dostępne w siedzibie **Operatora**, a także na stronie WWW. Podpisanie **Umowy** przez **Abonenta** oznacza, że akceptuje on treść **Regulaminu** i **Cennika**.
15. **Umowa** obowiązuje, z zastrzeżeniem wyjątków w niej określonych:
1) przez czas określony, a po jego upływie przez czas nieokreślony, chyba że **Operator** lub **Abonent** złożą drugiej stronie nie później niż w dwa miesiące przed upływem tego terminu, pisemne oświadczenie o braku woli kontynuowania **Umowy** albo,
2) przez czas nieokreślony.

16. **Umowa** może zostać zawarta po udokumentowaniu przez **Użytkownika**:
1) w przypadku osób fizycznych: tożsamości i aktualnego, dokładnego, miejsca stałego pobytu na podstawie ważnego dowodu osobistego oraz jednego z następujących dokumentów: paszportu, prawa jazdy lub innego dokumentu ze zdjęciem i adresem danej osoby stwierdzającego tożsamość oraz odpisu zaświadczenia z ewidencji działalności gospodarczej. W przypadku obywatela państwa obcego: paszportu wraz z kartą stałego pobytu;
2) w przypadku osób prawnych: statusu prawnego i aktualnego, dokładnego adresu siedziby oraz przedstawieniu podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny osoby ubiegającej o zawarcie **Umowy** (w szczególności opis z Krajowego Rejestru Sądowego, rejestru przedsiębiorstw, fundacji, stowarzyszeń, innych opisów z rejestrów sądowych lub dokumentów urzędowych potwierdzających fakty zgłoszone do zawarcia **Umowy**), zaświadczenia o nadaniu numeru NIP wydanego przez właściwy urząd skarbowy oraz zaświadczenia o wadliwej identyfikacji REGON.
17. **Abonent** zawiera **Umowę** osobistocie lub przez nalezycie umocowanego przedstawiciela. W przypadku działania na podstawie pełnomocnictwa, pełnomocnictwo powinno być zaopiniowane notarialnie poświadczonym podpisem osoby udzielającej pełnomocnictwa. Przedstawiciele lub pełnomocnicy **Użytkownika** zobowiązani są wyległomować się dowodem osobistym lub paszportem.
18. **Operator** może uzależnić zawarcie **Umowy** od okazania dodatkowych dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec **Operatora** w określonym **Umową** zakresie.
19. **Operator** ma prawo żądać od **Abonenta** przedstawienia jeszcze innych dokumentów niewskazanych powyżej, gdy dokumenty, o których tam mowa, są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności.
20. Z przedłożonych stron dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia **Umowy** **Operator** sporządza kserokopie lub odpisy.
21. W przypadku zawarcia **Umowy** z osobą fizyczną **Operator** ma prawo do udzielenia zezwolenia od **Abonenta** danych osobowych w celach statystycznych, w celu świadczenia Usług, archiwizacji, a także sprzedaży produktów i Usług oraz dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez **Operatora** samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami. Dane osobowe **Abonentów** mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również – gdyby zaistniała taka potrzeba – instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorstwom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami ich pełnomocnikom.
22. **Abonent** ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i ich zmiany.

[Relacje z Użytkownikami]

23. **Użytkownik** może korzystać z Usług po wypełnieniu interaktywnego formularza zamówienia umieszczającego dane: **Operatora** w **Internecie** na stronie internetowej **Operatora**. **Użytkownik** otrzymuje hasło **PIN**, umożliwiający autoryzację w systemie **Operatora**.
24. **Zamówienie** staje się skuteczne z chwilą wypłynięcia na rachunek bankowy **Operatora** pierwszej opłaty za wybraną Usługę.
25. **Usługa** zostaje aktywowana nie później niż 5 Dni Roboczych od terminu, o którym mowa w pkt. 25.
26. Dla wybranych Usług zmiana parametrów może być samodzielnie dokonana przez **Użytkownika** poprzez interaktywny formularz dostępny w **Internecie**, po uzyskaniu autoryzacji.
27. **Użytkownik** przyjmuje zobowiązania określone w **Regulaminie**, regulaminach Usług lub innych właściwych dokumentach, podjęte przez osobę działającą w imieniu **Użytkownika**. Dotyczy to zarówno pierwszego zamówienia Usług, jak i zmian dokonanych w tym zamówieniu w trakcie trwania **Umowy**, dokonywanych przez osobę, która uzyskała autoryzację.
28. **Zamówienie** ulega rozwiązaniu po upływie jednego miesiąca od dnia, w którym **Użytkownik** wypłacił limit kwotowy, opłacony zgodnie z zamówieniem.
29. **Operator** wystawia fakturę VAT na zlecenie **Użytkownika**, po wypłynięciu na rachunek bankowy **Operatora** należności za Usługę, pod warunkiem, iż **Użytkownik** wskáže wszystkie dane niezbędne do wystawienia faktury VAT.
30. Aktualna oferta Usług świadczonych dla **Użytkowników** jest dostępna na stronie internetowej **Operatora**.

[PIN i Numer Klienta]

32. **Operator**, w miarę możliwości technicznych, niezwłocznie po zawarciu **Umowy** albo realizacji zamówienia, o którym mowa w pkt. 25 nadaje **Abonentowi/Użytkownikowi** Numer Klienta albo **PIN**.
33. **Abonent/Użytkownik** zobowiązuje się do utrzymania **Umowy** w poufności **PIN** oraz dołożenia najwyższej staranności w celu utrzymania dostępu osobom nieupoważnionym w jej posiadanie. Udostępnienie przez **Abonenta** **PIN** nieuprawnionym osobom trzecim skutkuje poniesieniem przez **Abonenta/Użytkownika** pełnej odpowiedzialności za działania lub zaniechania tych osób trzecich związane z Usługą.
34. Strony ustalają, że wszelkie czynności dokonywane z użyciem **PIN**u będą traktowane przez **Operatora** jako dokonane przez **Abonenta/Użytkownika**.
35. **Operator** może żądać potwierdzenia zlecenia na piśmie.

[Odmowa zawarcia Umowy]

36. **Operator** może odmówić zawarcia **Umowy** z **Użytkownikiem** w przypadku, gdy:
1) brak jest możliwości technicznej świadczenia Usług;
2) **Operator** rozwiązał z **Użytkownikiem** inną umowę z powodu niewykonywania przez **Użytkownika** postanowień tamtej umowy,
3) **Użytkownik** odmówił przedstawienia wymaganych przez **Operatora** dokumentów lub udostępnił dane nieprawdliwe lub przedstawił dokumenty, które budzą wątpliwości, co do ich autentyczności lub kompletności,
4) **Wydajność** palniza **Użytkownika** została oceniona negatywnie na podstawie informacji przez niego dostarczonej, będącej w posiadaniu **Operatora** albo udostępnionej **Operatorem** przez biuro informacji gospodarczej w trybie

określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50, poz. 424 ze zm.); **Operator** powiadamia osobę ubiegającą się o zawarcie **Umowy** o wystąpieniu takiego zastrzeżenia, i osoba ubiegająca się o zawarcie **Umowy** odmówi wpłacenia kaucji pieniężnej (jeżeli takowej **Operator** wymaga).

[Zmiana Umowy]

37. Wszelkie zmiany **Umowy** wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
38. O wszelkich zmianach danych dotyczących **Abonenta** zawartych w **Umowie/Zamówieniu** lub dokumentach przekazanych **Operatorem** w związku z zawarciem **Umowy**, **Abonent** poinformuje **Operatora** w terminie 14 dni od dnia zaistnienia zmiany.
39. W przypadku **Abonentów**, zmiana warunków oraz zakresu świadczonego Usług, będzie skuteczna nie później niż z pierwszym dniem nowego **Okresu rozliczeniowego** następującego po **Okresie rozliczeniowym**, w którym strony zawarły aneks do **Umowy**, chyba że strony ustalią inaczej m.in. w **Zamówieniu**. W przypadku **Użytkowników** zmiana jest skuteczna po zamieszczeniu stosownej zmiany na stronie WWW **Operatora**.
40. Zmiana danych **Abonenta** lub **Operatora** zawartych w **Umowie** nie stanowi zmiany **Umowy**.

[Rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy/Zamówienia]

41. W przypadku **Umowy** zawartej na czas nieokreślony, każda ze stron ma prawo do jej rozwiązania, z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec **Okresu rozliczeniowego**.
42. W przypadku **Umowy** zawartej na czas określony, **Abonent** ma prawo zrezygnować z Usługi z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec **Okresu rozliczeniowego**, pod warunkiem wniesienia opłaty stanowiącej **Karę umowną**.
43. **Abonent** żądający przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać **Umowę** bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej **Umowie**. W takim przypadku **Abonent** jest obowiązany do uiszczania opłaty w wysokości nieprzekraczającej **Abonamentu** za jeden **Okres Rozliczeniowy**, powiększonej o **Karę umowną**.
44. **Operator** ma prawo rozwiązać **Umowę** ze skutkiem natychmiastowym oraz naliczyć **Karę umowną** w przypadku gdy:
1) pomimo uprzedniego **Zawieszenia Usług** lub ograniczenia świadczenia Usług przez okres, co najmniej 14 dni, **Abonent** nie zaprzestął dokonywania naruszeń, w szczególności nie dokonał zapłaty należności w terminie wskazanym w dodatkowym wezwaniu wysłanym przez **Operatora**,
2) **Abonent** dokonuje rażącego naruszenia **Umowy**, **Zamówienia** albo **Regulaminu**,
3) **Abonent** wykorzystuje Usługi świadczone przez **Operatora** niezgodnie z prawem lub ich przeznaczeniem,
4) **Abonent** utracił tytuł prawny do korzystania z **Łącz abonenckiego** lub **Lokalu**, do którego została doprowadzona Usługa.
45. **Umowa** wygasa wskutek:
1) zaprzestania prowadzenia działalności przez **Operatora**, w szczególności, gdy **Operator** utraci uprawnienia do świadczenia usług telekomunikacyjnych,
2) śmierci lub wygaśnięcia **Abonenta** lub jego przedsiębiorcy, chyba że ustanie tytułu prawnego **Abonenta** wiąże się z przejściem jego praw i obowiązków przez następcę, którego przyjmuje **Abonenta** lub powstaje w wyniku jego postępu, przekształcenia lub połączenia zgodnie z przepisami prawa,
3) śmierci **Abonenta**.

46. Wypowiedzenie **Umowy** musi zostać dokonane w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, przy czym za datę zawiadomienia uznaje się datę jego skutecznego doręczenia do **Operatora**.
47. Okres wypowiedzenia **Abonent** ponosi wszelkie opłaty za korzystanie z Usług naliczane zgodnie z wypowiedianą **Umową**.
48. **Umowa** może być rozwiązana w trybie natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie **Operatora**, **Abonent** nie mógł korzystać z Usług przez okres, co najmniej 30 dni.
49. **Operator** może rozwiązać **Umowę** z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku braku możliwości świadczenia Usług ze względu na zaistnienie warunków technicznych.

[Prace Planowe]

50. **Operator** zobowiązany jest dokonywać okresowych przeglądów stanu technicznego **Sieci** (zwanych dalej „**Prace Planowe**”). W tym zakresie może nastąpić przerwa w świadczeniu Usług, trwająca od godziny 23:00 w sobotę do godziny 4:00 w niedzielę, która nie będzie uznawana jako **Awaria**.
51. W przypadku **Prac Planowych** **Operator**:
1) może powiadomić **Abonenta** o zamiarze prowadzenia **Prac Planowych** ze wskazaniem daty, godziny oraz czasie trwania planowanego wyłączenia, zawiadomienie nastąpi postacią elektroniczną, na adres wskazany w **Umowie**, z wyprzedzeniem, co najmniej 7 dni;
2) **Operator** dąży do wszelkich starań, aby **Prace Planowe** trwały możliwie najkrócej.
52. **Operator** może wyłączać w celu umożliwienia prac technicznych **Operatora** sprawdzenie stanu technicznego **Urządzeń** oraz **Zakończeń Sieci** po wcześniejszym uzgodnieniu terminu.

[Rozpoczęcie świadczenia Usług]

53. Z zastrzeżeniem pkt. 53, **Operator** rozpocznie świadczenie Usług najpóźniej w dniu, w którym nastąpi aktywacja Usług i/lub w przypadku braku **Dat Aktywacji Usług** w **Umowie** oraz **Zamówieniu** nie później niż w terminie 30 dni od daty:
a) zawarcia **Umowy** lub
b) zmiany **Umowy** – w przypadku rozszerzenia zakresu Usług.
54. **Operator** ma prawo uzależnienia aktywacji Usług:
1) w przypadku **Abonentów**, którzy nie wywiązywać się lub nie wywiązuje się w **Odcie Aktywacji Usług** lub usługi dodatkowej ze zobowiązań wobec **Operatora**, od przedstawienia przez **Abonenta** w **Zamówieniu** i/lub w **Umowie** potwierdzenia możliwości wykonania zobowiązania wobec **Operatora**, w szczególności poprzez złożenie odpowiedniego zabezpieczenia;
2) pod podpisania przez **Abonenta** lub upoważnionego przedstawiciela **Abonenta** protokołu odbioru Usług lub przekazania **Urządzenia**;
3) udusieńcia przycisku **Zawieszenia Usług**;
4) dostarczenia dokumentów określonych w pkt. 16 oraz w pkt. 19.
55. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej **Użytkownika**, **Operator** może uzależnić zawarcie **Umowy** od złożenia przez **Użytkownika** kaucji pieniężnej lub innego zabezpieczenia, na zabezpieczenie należności **Operatora**, w ustalonej przez **Operatora** wysokości. Kaucja pieniężna lub inne zabezpieczenie, nie podlega oprocentowaniu oraz nie jest przedpłatą ani zaliczką na poczet przyszłych należności **Operatora**. **Operator** ma prawo potrącić swoją wymaganą wierzytelność z tytułu **Umowy** z kwoty kaucji pieniężnej (lub innego zabezpieczenia) i w takim przypadku może odstąpić od świadczenia Usług, w których jest zaangażowany. **Operator** może również zażądać przesłania do dokonania potrącenia, **Operator** zwróci **Abonentowi** kaucję pieniężną (lub zrezygnuje z innego zabezpieczenia) niezwłocznie po rozwiązaniu lub wygaśnięciu **Umowy**.
56. W przypadku instalacji **Urządzeń** przez **Operatora**, na potrzeby realizacji Usług, **Abonent** zapewni **Przedstawicielom** wstęp na teren do **Lokalu Abonenta** oraz zapewni dostęp do niezbędnych dla przeprowadzenia instalacji i testów miejsce oraz niezbędne narzędzia, w których będą wykonywane **Urządzenia**. **Abonent** zobowiązany jest do udostępnienia miejsc instalacji na każde wezwanie **Operatora**, w szczególności w celu usunięcia **Awarii** oraz przeprowadzenia **Prac Planowych**.
57. Jeśli jest to wymagane dla świadczenia danej Usługi, **Abonent** zobowiązany jest na własny koszt:
1) zapewnić właściwe pomieszczenie/miejsce dla instalacji **Urządzeń**;
2) udostępnić szafki kablowe umożliwiające podłączenie **Urządzeń**;
3) zapewnić odpowiednie warunki pracy instalacji, w szczególności zasilenie **Urządzeń** energią elektryczną o odpowiednim napięciu z właściwym uzziemieniem oraz warunkami klimatycznymi;
4) uzyskać wszelkie wymagane zezwolenia/zgody na przeprowadzenie prac montażowo – budowlanych, w tym w szczególności zezwoleń właściciela/zarządcy oraz innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych znajdujących się w **Lokalu**;



Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez MediaTel 4B Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością

5)zapewnić właściwy nadzór nad Urządzeniami;
6)dość do dyspozycji Operatora miejsce potrzebne do wykonania robot konstrukcyjno – budowlanych.

58.Jeżeli to będzie wymagane i określone w Zamówieniu przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Operator przeprowadzi na własny koszt testy sprawności Usługi, w celu sprawdzenia ich parametrów technicznych i jakościowe określone w Umowie Zamówieniu/Cenniku.

59.W przypadku usług wymagających instalacji Łącz abonenckiego proces aktywacji Łącz abonenckiego rozpoczyna się przedstawieniem przez Operatora, określonego w Umowie Abonentowi lub jego przedstawicielowi, protokołu przekazania danego Łącz abonenckiego. Przedstawienie protokołu następuje poprzez przesłanie faksem lub na piśmie za potwierdzeniem odbioru osobie upoważnionej do podpisania protokołu przekazania Łącz abonenckiego w Lokalu. Przedstawienie protokołu potwierdza gotowość do świadczenia przez Operatora Usługi za pośrednictwem danego Łącz abonenckiego.

60.Abonent podpisuje protokół w terminie 3 Dni Roboczych od daty przedstawienia. W tym terminie ma możliwość dokonywania własnych testów odbiorczych poprawności działania Usługi.

61.Operator rozpoczyna naliczanie opłat związanych ze świadczeniem Usługi z upływem terminu, o którym mowa w pkt. 59, o ile Abonent nie zgłosił w tym terminie w formie pisemnej, faksem lub e-mailem do osoby odpowiedzialnej za aktywację Usługi po stronie Operatora, uzasadnionych uwag do prawidłowości działania Usługi.

62.Zainstalowanie Urządzeń lub wykonanie sieci telekomunikacyjnej wewnątrz lokalu Abonenta, wykraczające poza zakres niezbędny do uruchomienia Zakończenia Sieci może być zamówione u Operatora za opłatą określoną w Cenniku/Zamówieniu lub wykonane przez Abonenta we własnym zakresie.

63.W razie wykonania przez Abonenta instalacji, o której mowa w pkt. 61 we własnym zakresie, a uruchomienie Zakończenia sieci wymaga sprawdzenia przez Przedstawiciela. Z tego tytułu Operator może pobrać opłatę wskazaną w Cenniku.

64.Numer Zakończenia Sieci, a w szczególności KNA, ustala i nadaje Abonentowi Operator.

[Przeniesienie przydzielonego KNA przy zmianie lokalizacji]

65.Abonent w przypadku zmiany Lokalu, może wystąpić z wnioskiem w formie pisemnej do Operatora o przeniesienie przydzielonego KNA do nowego Lokalu w ramach zasięgu istniejącej Sieci.

66.Wniosek Abonenta podlega rozpatrzeniu i zrealizowaniu w terminie 21 dni od dnia jego złożenia, z zastrzeżeniem pkt. 68.

67.Zrealizowanie wniosku Abonenta polega na przeniesieniu przydzielonego KNA do nowego Lokalu i jego uruchomieniu.

68.Przed uruchomieniem przydzielonego KNA w nowym Lokalu Operator, zawiadamia w formie pisemnej Abonenta o przeniesieniu przydzielonego numeru i o terminie jego uruchomienia. Zawiadomienie zostanie doręczone Abonentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.

69.W przypadku negatywnego rozpatrzenia wniosku, Operator w terminie 21 dni od dnia złożenia tego wniosku zawiadamia, w formie pisemnej Abonenta o odmowie przeniesienia przydzielonego KNA do nowego Lokalu wraz z podaniem uzasadnienia.

70.Odmowa przeniesienia przydzielonego numeru może być udzielona Abonentowi wyłącznie w przypadku, gdy nowy Lokal znajduje się:
1)poza obszarem Sieci,
2)w strefie numerycznej innej niż Lokal, w którym przydzielono Abonentowi KNA.

[Zmiana KNA]

71.KNA może być zmieniany na zlecenie Abonenta, za opłatą przewidzianą w Cenniku, gdy jest to technicznie możliwe.

72.Abonent może żądać bezpłatnej zmiany przydzielonego KNA, jeżeli korzystanie z KNA jest dla Abonenta uciążliwe.

73.We wniosku Abonent wykazuje, że korzystanie z KNA jest uciążliwe, w szczególności opisuje i wyjaśnia, na czym polega uciążliwość. Jeżeli uciążliwość polega na występowaniu uciążliwych połączeń, to wówczas Abonent podaje ich przybliżone daty i godziny.

74.Wniosek Abonenta, spełniający wymogi, o których mowa w pkt. 72, podlega rozpatrzeniu i zrealizowaniu w terminie 21 dni od dnia jego złożenia.

75.Zrealizowanie wniosku Abonenta polega na przydzieleniu, zamiast dotychczasowego, nowego KNA i jego uruchomieniu.

76.Przed uruchomieniem nowego KNA Operator zawiadamia w formie pisemnej Abonenta o przydzieleniu i o terminie uruchomienia nowego KNA. Zawiadomienie zostanie doręczone Abonentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.

77.Odmowa przeniesienia przydzielonego numeru może być udzielona Abonentowi wyłącznie w przypadku, gdy nowy Lokal znajduje się:
1)poza obszarem Sieci,
2)w strefie numerycznej innej niż Lokal, w którym przydzielono Abonentowi KNA.

[Odpowiedzialność Operatora]

78.Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, chyba że jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło na skutek okoliczności, za które nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności wskutek siły wyższej, winy Abonenta (w tym zakresie Abonent ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania innego podmiotu, korzystającego z Usługi za jego zgodą jak za działania lub zaniechania własne) lub niezachowania przez Abonenta postanowień Regulaminu i Umowy.

79.Odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy ograniczona jest do wysokości świadczeń na rzecz Abonenta określonych w Umowie lub Regulaminie. Dochodzenie przez Abonenta odszkodowania przewyższającego wartość Odszkodowania lub innych świadczeń wyraźnie wskazanych jest wyłączone. Odszkodowania oraz inne ewentualne świadczenia z tytułu nie wykonania lub nienależytego wykonania Usługi stanowią wyłączone odszkodowanie w zakresie odpowiedzialności Operatora z tytułu Umowy.

80.Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione oraz korzyści utracone przez Abonenta lub klientów Abonenta, w szczególności za utratę przychodów lub zysków, utratę klientów, utratę możliwości rozwinięcia działalności bądź utratę spodziewanych oszczędności.

81.Operator nie ponosi odpowiedzialności za niezawinione przez siebie niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w szczególności nie ponosi odpowiedzialności:
1)w przypadku uszkodzenia, z przyczyn, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności, infrastruktury telekomunikacyjnej należącej do Abonenta lub osoby trzeciej,
2)w przypadku przerwy w świadczeniu Usługi na skutek awarii i uszkodzeń nienależącej do Operatora sieci albo sieci innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego;

3)za awarie w pracy Urządzeń będących skutkiem uszkodzeń infrastruktury telekomunikacyjnej nie będącej częścią Sieci Operatora, lub przerw wynikających z działań lub zaniechań Abonenta,
4)w przypadku niedotrzymania wartości parametrów technicznych Sprzętu Abonenta należącego do Abonenta lub urządzeń należących do osoby trzeciej,
5)w przypadku działania lub zaniechania osób trzecich, za które nie ponosi odpowiedzialności Operator,

6)w przypadku uniemożliwienia Przedstawicielowi dostępu do Urządzeń lub Łączy Abonenckich znajdujących się w Lokalu lub pomieszczeniach Abonenta lub osoby trzeciej, niezależnie od tytułu prawnego Abonenta do Lokalu lub tych pomieszczeń,
8)za przerwy w świadczeniu Usługi będące następstwem ingerencji Abonenta w Urządzenia, oprogramowanie lub Sieć,
8)za nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego oprogramowania, jeśli jego instalacja i użytkowanie nie przebiegała zgodnie z zaleceniami producenta lub instrukcjami Operatora,

9)za blokadę świadczonej Usługi lub utratę danych, spowodowaną rozpraszaniem się programów szkodliwych lub szpiegujących dostarczonych do Abonenta na skutek połączenia komputera Abonenta z Internetem,
10)za gromadzenie i przekazywanie przez Abonenta treści oraz dane. Operator nie wykonuje jakiegokolwiek kontroli działań Abonenta w tym zakresie z wyjątkiem przypadków określonych przepisami prawa. Za treści przekazywane przez Abonenta i ich skutki odpowiada wyłącznie Abonent.

11)za zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera Abonenta podłączonego do Urządzeń przed ingerencją osób trzecich,
12)za rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi,

13)za następstwa (w tym szkody) powstałe na skutek uzasadnionego ograniczenia lub Zawieszenia Usługi,
14)za skutki naruszenia przez Abonenta zobowiązań określonych w Umowie lub Regulaminie.

15)za jakość świadczonej Usługi, gdy Użytkownik nie korzysta z Urządzeń lub korzysta ze Sprzętu Abonenta spoza zaliczanych przez Operatora.

82.W przypadku Awarii, Abonent może żądać zapłaty Odszkodowania w wysokości 1/30 Abonenta, a jeżeli nie jest uiszczony Abonentem, w wysokości średniej 1/30 wartości z 3 ostatnich rachunków, za każde pełne 24 godziny Awarii (po upływie maksymalnego czasu naprawy wynoszącego 24 godziny) (z tym, że w przypadku Awarii dotyczącej usług telefonicznych, z tytułu, której placony jest Abonent, Odszkodowanie jest naliczane w przypadku Awarii trwającej dłużej niż 12 godzin).

83.W przypadku opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usługi, Abonent może żądać, za każdy dzień opóźnienia, zapłaty Odszkodowania w wysokości 1/30 Abonenta należnego za Usługę, której świadczenia Operator nie rozpoczął w terminie.

84.Do okresu, za który Abonentowi przysługują Odszkodowanie nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta (w tym w przypadku braku dostępu do Lokalu).

85.Wypłata Odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta.

86.Wysokość odszkodowań, w szczególności suma Odszkodowań obciążających Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi na danym Łączu abonenckim w danym Okresie rozliczeniowym nie może być wyższa od kwoty wynagrodzenia, jakie na podstawie Umowy Operator otrzymał od Abonenta w tym Okresie rozliczeniowym (Abonementu), za świadczenie Usługi.

[Zasady korzystania z Urządzeń]

87.Abonent jest zobowiązany:
1)korzystać z Urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, a w szczególności:
2)powiadamiać Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterek lub uszkodzeniach Urządzeń niezwłocznie po ich stwierdzeniu,
3)nie dokonywać samodzielnie napraw lub modernizacji Urządzeń,
4)zapewnić zasilanie niezbędne do funkcjonowania Urządzeń,
5)udostępnić przedstawicielowi Operatora Lokalu w celu zainstalowania, konserwacji lub odinstalowania Urządzeń.

88.Kennik, gdy zostanie ustalone, że uszkodzenie powstało na skutek:
1)świadomego uszkodzenia bądź zniszczenia,
2)niewypełnienia przez Abonenta jego zobowiązań związanych z eksploatacją Urządzeń,
3)uszkodzenia spowodowanego działaniem Sprzętu Abonenta,

89.Jeżeli charakter uszkodzenia Urządzeń wskazuje, iż naprawa nie gwarantuje przywrócenia stanu pełnej sprawności, Operator może obciążyć Abonenta kosztami zakupu nowych Urządzeń.

90.Abonent nie ponosi odpowiedzialności za zużycie Urządzeń będące skutkiem normalnej eksploatacji.

91.Urządzenia w czasie obowiązywania Umowy oraz po jej zakończeniu nie stają się własnością Abonenta, chyba że Umowa stanowi inaczej.

92.Zobowiązanie Abonenta związane z Urządzeniami oraz odpowiedzialność Abonenta za Urządzenia pozostają w mocy, aż do momentu, gdy Operator wycofa Urządzenia z Lokalu, nie dłużej jednak niż przez 30 dni po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy.

93.Operator dotyczy wszelkich starań, aby usunąć Urządzenia z Lokalu w terminie 30 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, chyba że Abonent uniemożliwi dokonanie tych czynności w tym terminie. W przypadku odmowy deinstalacji Urządzeń w terminie wskazanym powyżej, Operator ma prawo do naliczenia oraz obciążenia Abonenta opłatą wskazaną w Cenniku.

94.Zwrot Urządzeń zostaje potwierdzony protokołem zdawco-odbiorczym, podpisanym przez obie strony.

[Rozliczenia]

95.Abonent dokonuje płatności za Usługi zgodnie z treścią Umowy, na podstawie faktury VAT wystawionych przez Operatora, na zasadach określonych w Regulaminie.

96.Abonent za zobowiązany do dostarczenia płatności w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury VAT, chyba że strony postanowią inaczej w Umowie, albo na fakturze VAT podany będzie inny termin płatności.

97.Operator zastrzega sobie prawo do umieszczania w wystawionej fakturze VAT opłat za Usługi zrealizowane we wcześniejszych Okresach rozliczeniowych, jeśli nie zostały one umieszczone we wcześniejszych fakturach VAT.

98.Opłaty wyłączone z faktur są płatne z góry w przypadku Abonementu Abonenta, który zobowiązany do dostarczenia płatności w terminie 14 dni od daty korzystania z Usługi rozliczany jest z dołu.

99.Jeśli okres świadczenia Usługi na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarza, wówczas Abonent ustala się w wysokości 1/30 miesięcznej Abonementu za każdy rozpoczęty dzień świadczenia Usług.

100.W przypadku Abonentów:
1)kierzy być wzywani do zapłaty (pisemnie lub w inny, udokumentowany sposób) zaliczki na poczet Usług, w wysokości 150% ostatniej faktury VAT;
2)kierzy należności względem Operatora za Usługi w bieżącym okresie zaliczki obciążają od średnich należności z ostatnich trzech miesięcy.

Operator zastrzega sobie prawo do żądania zaliczki na poczet świadczonej Usługi. Zaliczka będzie wynosić maksymalnie 150% ostatniej faktury VAT.

101.W przypadku nierozmierzania faktury VAT w terminie, w którym była ona zwykłe Abonentowi przekazywana, Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego zapłaty w całości tych zmian w życie.

102.Za termin dokonania płatności faktury VAT uznaje się dzień uznania rachunku bankowego Operatora. Od zaległych płatności Operator może pobierać odsetki ustawowe. Należne odsetki ustawowe wystawiane w odrębnych notach odsetkowych lub na fakturze VAT za wykonane Usługi.

103.W przypadku dokonania przez Abonenta płatności, Operator w pierwszej kolejności dokonuje zaliczenia tej kwoty na poczet najstarszego zobowiązania Abonenta, a następnie dokonuje opłaty na następnie naliczone przez Operatora odsetki ustawowe za zwłokę.

104.Po uzyskaniu zgody od Abonenta na wystawianie faktur elektronicznych wyrażonej w formie pisemnej lub w formie elektronicznej, Operator nie będzie zobowiązany do przesyłania przysyłki listową faktur w formie dokumentów drukowanych.

105.Abonent zobowiązany jest do wskazania adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, za pomocą, którego Operator będzie kontaktował się w sprawach dotyczących realizacji Umowy, w szczególności płatności i rozliczeń za Usługi.

106.W ramach istniejących możliwości technicznych, o ile Abonent wyrazi zgodę na udostępnienie faktur VAT za świadczone Usługi w formie elektronicznej wówczas:
1)Abonent otrzymuje informację o udostępnieniu faktury drogą elektroniczną w systemie internetowym, dostępnym po podaniu Numeru abonentu i/lub hasła PIN.
2)System zapewnia możliwość jednorazowego wydrukowania dostępnej w tym systemie faktury.

107.Abonent jest zobowiązany do odbierania korespondencji przesyłanej na adres elektronicznej skrzynki pocztowej wskazanej przez Abonenta, jako adres do kontaktu w sprawie rozliczeń oraz do odbierania faktur w systemie elektronicznym w sposób regularny, umożliwiający podejmowanie wszelkich czynności płatniczych i prawnych wynikających z przekazywanych tą drogą informacji od Operatora, a także z Regulaminu oraz Umowy.

108.Abonent zobowiązany jest do prawidłowego dokonania zapłaty, przez co należy rozumieć m.in. terminowe dokonanie opłaty na konto bankowe wskazane przez Operatora, w wysokości określonej w fakturze VAT.

[Zmiana Cennika]

109.Operator doręczy Abonentowi na piśmie treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Abonent w terminie 14 dni od doręczenia zmian, o których mowa w zdaniu poprzednim, może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku. W przypadku wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Operator nie ma prawa naliczyć Kary umownej.

110.Informacja o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych dostępna jest za pośrednictwem BOK oraz na stronie internetowej Operatora.

[Zakres obsługi serwisowej]

111.W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
1)całodobową telefoniczną obsługę Abonenta;
2)usługi Awarii.

[Reklamacje]

112.Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, pisemnie na adres siedziby Operatora z dopiskiem „Reklamacja”, telefonnie lub w formie pisemnej za pośrednictwem jednostki, której zadaniem jest obsługa Abonentów lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją na przeszkodzie możliwości techniczne.

113.Przyjęcie reklamacji złożonej pisemnie na adres siedziby Operatora, telefonnie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, wymaga potwierdzenia przez Operatora w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.

114.W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu lub pisemnie w jednostce, której zadaniem jest obsługa Abonentów upoważniona osoba obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić przyjęcie reklamacji w formie pisemnej.

115.Reklamacja powinna określać:
1)imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby; 2)przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres;
3)przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
4)przywołanie Abonentowi KNA, którego reklamacja dotyczy, Numer Klienta lub adres miejsca Zakończenia Sieci;
5)wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;

6)numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, w tym w przypadku zaliczenia na poczet przyszłych należności; w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności; 7)podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

116.Reklamacja może zostać 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 nienależyte wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności. Zapiszmy reklamacji oraz reklamowany okres; 3)przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację; 4)przywołanie Abonentowi KNA, którego reklamacja dotyczy, Numer Klienta lub adres miejsca Zakończenia Sieci; 5)wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;

6)numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, w tym w przypadku zaliczenia na poczet przyszłych należności; w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności; 7)podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

117.Złożenie reklamacji nie zwalnia obowiązku zapłaty należności.

118.Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.

119.Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
1)nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
2)powołanie podstawy prawnej;
3)rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
4)w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;

5)w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty; 6)podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

120.W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
1)dotatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
2)zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

[Zawieszenie lub ograniczenie Usługi]

121.Ograniczenie lub Zawieszenie Usługi przez Operatora może nastąpić wskutek wystąpienia poniższych okoliczności:
1)opóźnienia w płatności o 14 dni, po uprzednim powiadomieniu Abonenta wysłanym, z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem;
2)nieprzestrzeżenie Regulaminu, Umowy lub przepisów prawa w związku ze świadczeniem Usługi;

3)uniemożliwienie Przedstawicielowi Operatora wymiany Urządzenia w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też uniemożliwienie dostępu do Urządzenia znajdującego się w Lokalu w celu wykonania Planowanych Prac lub usunięcia Awarii;

4)z innych przyczyn określonych w Umowie lub Regulaminie.

122.Jeżeli ograniczenie lub Zawieszenie Usługi nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Abonent nie ponosi odpowiedzialności za skutki wystąpienia Awarii, okres zawieszenia lub ograniczenia oraz naliczonych za Okresy rozliczeniowe przed okresem zawieszenia lub ograniczenia.

123.Operator wznowi świadczenie zawieszonych Usług lub usunie ograniczenie w świadczeniu Usługi po ustaniu przyczyn zawieszenia lub ograniczenia, w szczególności po uregulowaniu przez Abonenta wszystkich należności względem Operatora.

124.Za ponowną aktywację Usługi oraz zniesienie natolonych na Abonenta ograniczeń, jeśli były one skutkiem działania lub zaniechania Abonenta, Operator może pobrać określoną opłatę wskazaną w Cenniku.

[Postanowienia końcowe]

125.Operator zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie określonym w Prawie telekomunikacyjnym, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa. Operator dotyczy należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług, Operator ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną.

126.W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz Prawa telekomunikacyjnego.

127.Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Operatora o wszelkich zmianach danych Abonenta przekazanych Operatorowi w związku z zawarciem Umowy. W przypadku niewykonania tego zobowiązania wszelką korespondencję kierowaną z wykorzystaniem dotychczasowych danych uważa się za skutecznie doręczoną.

128.Abonent jest zobowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu lub do numeru Zakończenia Sieci do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.

129.Operator zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu w każdym czasie w trybie zgodnym z obowiązującymi przepisami.

130.Operator doręczy Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Abonent w terminie 14 dni od daty doręczenia zmian, o których mowa w zdaniu poprzednim, może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w zdaniu pierwszym, Operatorowi nie przysługują roszczenia odszkodowawcze, a także Kary umowne, chyba że konieczność wprowadzenia tych zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

131.Wszelkie spory wynikające z realizacji Umowy, Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby Operatora.

132.Dla mowa zawieranych Umów Regulamin wchodzi w życie z dniem 06.07.2009r.