

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Klientów przez DeCha Computers Dominik Chenczke, z siedzibą w 62-840 Koźminek, ul. Nakwasińska 16A
2. Operator udostępnia za pomocą aparatury połączonej z lokalną pętlą abonencką oraz siecią łączności przewodowej i/lub bezprzewodowej dostęp do ogólnodostępnej sieci Internet, a także świadczy inne usługi na podstawie zawartych z Abonentem Umów, w oparciu o niniejszy Regulamin Ogólny, Regulaminy Promocyjne oraz Cennik usług.
3. Operator zobowiązuje się do świadczenia usługi w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie, Regulaminie promocji, Umowie oraz Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.
4. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

§ 2. Definicje pojęć

Użyte w Regulaminie Ogólnym pojęcia oznaczają:

- a) Operator - DeCha Computers Dominik Chenczke, z siedzibą w 62-840 Koźminek, ul. Nakwasińska 16A - będący dostawcą usług telekomunikacyjnych w oparciu o przepisy ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. Z 2024 poz 1221).
- b) Abonent - użytkownik, który jest stroną umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej z dostawcą usług komunikacji elektronicznej.
- c) Abonament - opłata za korzystanie z Usług komunikacji telekomunikacyjnych, uiszczana okresowo przez Abonenta, która jest określona w Cenniku zgodnie z zawartą Umową.
- d) Aparatura - każdy gotowy wyrób lub zespół wyrobów, które są udostępnione na rynku jako odrębne jednostki funkcjonalne przeznaczone do używania lub do montażu przez użytkownika oraz zdolne do wywoływania zaburzeń elektromagnetycznych lub podatne na nie.
- e) Awaria - niezależna i nieplanowana przez Operatora przerwa w funkcjonowaniu Sieci.
- f) Bezzasadne wezwanie - wezwanie przez Abonenta serwisu Operatora do usunięcia awarii, która spowodowana była przez Abonenta, za które naliczana jest jednorazowa opłata zgodnie z Cennikiem.
- g) BOK - Biuro Obsługi Klienta, które jest jednostką organizacyjną Operatora odpowiedzialną za kompleksową obsługę Abonentów w zakresie świadczonych na ich rzecz usług.
- h) Cennik - zestawienie usług świadczonych przez Operatora, określający sposób ich świadczenia (parametry techniczne) wraz z wskazaniem cen za te usługi w tym wartość przyznanych ulg. Cennik wraz z Regulaminem ogólnym i Regulaminami Promocji stanowiący integralną część umowy
- i) Dzień roboczy - dowolny dzień poza sobotą i niedzielą oraz dniami wolnymi od pracy uznanymi na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
- j) Dostarczanie sieci telekomunikacyjnej - przygotowanie sieci telekomunikacyjnej w sposób umożliwiający świadczenie w niej usług, jej eksploatację, nadzór nad nią lub zapewnianie dostępu telekomunikacyjnego.
- k) Dostawca usług komunikacji elektronicznej - dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub podmiot świadczący publicznie dostępne usługi komunikacji interpersonalnej niewykorzystujące numerów.
- l) Godziny nocne - godziny od 22:00 do 6:00 dnia następnego.
- m) Instalacja podstawowa - usługa instalacyjna świadczona przez Operatora wykonana jednorazowo przy aktywacji usługi dostępu do Internetu świadczona zgodnie z cennikiem na urządzeniach Operatora, w których skład wchodzi urządzenie dostępowe, urządzenie zasilające oraz kabel czteroparowy kat. min. 5E do 50m.
- n) Instalacja rozszerzona - usługa instalacyjna świadczona przez Operatora wykonana w celu świadczenia usługi dostępu do Internetu wykraczająca sprzętowo i materiałowo poza zakres instalacji podstawowej, wyceniania indywidualnie przed przystąpieniem do jej wykonania.
- o) Kod PIN - poufny ciąg czterech cyfr dostępny wyłącznie dla Abonenta i Operatora, umożliwiający odblokowanie dostępu do usług telekomunikacyjnych.
- p) Konsument - osoba fizyczna wnosząca o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
- q) Lokal - miejsce świadczenia Usługi przez Operatora wskazane w Zamówieniu i Umowie, do którego Abonent posiada tytuł prawny.
- r) Lokalna pętla abonencka - fizyczny obwód łączący zakończenie sieci z punktem dystrybucji w stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej, w szczególności z przełącznicą główną lub równoważnym urządzeniem.
- s) Opłata aktywacyjna - opłata za przyłączenie do sieci telekomunikacyjnej u Operatora i aktywację usług dostępowych.
- t) Opłata przyłączeniowa - zwana też opłatą instalacyjną- opłata za wykonanie usługi przyłączenia do sieci Internet, pobierana zgodnie z Cennikiem.
- u) Protokół - pisemne potwierdzenie faktu instalacji Usługi w Lokalu oraz przekazanie urządzeń Operatora.
- v) Przerwa techniczna - planowana przez Operatora przerwa w funkcjonowaniu sieci w celu przeprowadzenia prawidłowego i zgodnego z normami technicznymi przeglądu, pomiaru, konserwacji, naprawy, modernizacji oraz testu sprzętu.
- w) Przyłączy - okablowanie oraz / lub Urządzenia końcowe zainstalowane w lokalu Abonenta wskazanym do świadczenia usług.
- x) Regulamin Ogólny - niniejszy Regulamin świadczenia usług przez Operatora.
- y) Regulamin promocji - regulamin promocji zawierający wskazane w nim zmniejszenia kwot abonamentów (rabaty) i/lub zmniejszenia kwot z tytułu aktywacji i/lub przyłączenia, oferujący dodatkowe rabaty.
- z) Sieć dostępu - infrastrukturę telekomunikacyjną na odcinku między zakończeniem sieci a punktem dystrybucji, obejmującą w szczególności łącza abonenckie, urządzenia do koncentracji łączności abonenckich lub urządzenia do zarządzania siecią dostępu.
- aa) Sieć telekomunikacyjna - systemy transmisyjne, a także urządzenia telekomunikacyjne, oprócz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, oraz inne zasoby, w tym nieaktywne elementy sieci, które umożliwiają przekazywanie sygnałów za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną, niezależnie od rodzaju przekazywanej informacji.
- bb) Sprzęt powierzony - urządzenia czasowo oddane w użytkowanie Abonentowi w ramach świadczenia Usługi stanowiące własność Operatora, które podlegają zwrotowi do BOK Operatora na każde jego żądanie oraz w terminie 7 dni od daty wygaśnięcia bądź rozwiązania umowy na koszt Abonenta.
- cc) Świadczenie usług telekomunikacyjnych - świadczenie usług za pomocą własnej sieci, z wykorzystaniem sieci innego operatora lub sprzedaż we własnym imieniu i na własny rachunek usługi telekomunikacyjnej wykonywanej przez innego dostawcę usług telekomunikacyjnych.
- dd) Trwały nośnik - trwały nośnik w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2023 r. poz. 2759 oraz z 2024 r. poz. 1222).
- ee) Umowa - Umowa o świadczenie usługi telekomunikacyjnej w oparciu o przepisy Ustawy.
- ff) Urządzenie końcowe - telekomunikacyjne urządzenie końcowe zgodnie z Prawem Telekomunikacyjnym.
- gg) Usługa - usługa dostępu do Internetu oraz inne usługi świadczona przez Operatora na rzecz Abonenta na zasadach określonych w Umowie oraz Regulaminach i Cennikach.
- hh) Użytkownik - Abonent lub inny podmiot uprawniony przez Abonenta do korzystania z usługi w Lokalu wskazanym w umowie.
- ii) Wirus - program komputerowy, który w sposób celowy powiela się bez zgody użytkownika, szkodzący systemowi operacyjnemu, zwykle spowalniający jego działanie i/lub utrudniający pracę użytkownikowi komputera.
- jj) Usługa komunikacji elektronicznej - usługę świadczoną za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej, zwykle za wynagrodzeniem, z wyłączeniem usług związanych z zapewnianiem albo wykonywaniem kontroli treści przekazywanych przy wykorzystaniu sieci telekomunikacyjnych lub usług komunikacji elektronicznej, obejmującą:
 - a) usługę dostępu do internetu w rozumieniu art. 2 pkt 2 akapit drugi rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu i dotyczące opłat detalicznych za regulowane usługi łączności wewnątrzzunijnej oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012 (Dz. Urz. UE L 310 z 26.11.2015, str. 1, z późn. zm. 4),
 - b) usługę komunikacji interpersonalnej,
 - c) usługę polegającą całkowicie lub głównie na przekazywaniu sygnałów, w szczególności:

- przesyłanie sygnałów w ramach komunikacji interpersonalnej niezależnie od stosowanej technologii,
- usługę transmisyjną stosowaną na potrzeby świadczenia usług komunikacji maszynowa - maszynowa oraz na potrzeby nadawania.

kk) Ustawa - ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221).

ll) Zakłócenia - pogorszenie jakości i/lub zakresu Usługi. Zamówienie- oświadczenie woli Klienta w przedmiocie wykonania w Lokalu, co do którego posiada tytuł prawny, instalacji urządzeń umożliwiających świadczenie Usługi przez Operatora bądź dokonania aktywacji usług. Zamówienie jest ofertą Klienta w rozumieniu przepisów art. 66 i nast. kodeksu cywilnego.

mm) Zawieszenie świadczenia usług - czasowe wyłączenie połączenia sieciowego do czasu ustania przyczyny zawieszenia, nie stanowiące rozwiązania Umowy.

§ 3. Procedury przed rozpoczęciem świadczenia Usług

1. Operator przed zawarciem z konsumentem umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w zakresie usług komunikacji elektronicznej doręcza konsumentowi na trwałym nośniku podsumowanie głównych elementów informacji przedumownych, zawierające w szczególności:

- 1) nazwę, adres i dane kontaktowe dostawcy oraz dane kontaktowe na potrzeby składania reklamacji, jeśli są one inne,
- 2) główne cechy każdej świadczonej usługi,
- 3) cenę usługi, w tym cenę za jej aktywację, opłatę abonamentową lub inną okresową opłatę i cenę za jednostkę rozliczeniową usługi,
- 4) okres obowiązywania umowy oraz warunki jej przedłużenia i zakończenia obowiązywania,
- 5) informacje, czy i w jakim zakresie udogodnienia i usługi przeznaczone są dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami,
- 6) wskazanie minimalnych, zwykle dostępnych, maksymalnych i deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do internetu w przypadku sieci stacjonarnych lub dotyczące szacunkowych maksymalnych i deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do internetu w przypadku sieci ruchomych oraz tego, w jaki sposób znaczne odstępstwa od odpowiednich deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych mogłyby wpływać na korzystanie przez użytkowników końcowych z praw oraz

7) wskazania środków ochrony prawnej przysługują konsumentowi zgodnie z prawem krajowym w przypadku jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi a wykonaniem.

2. Postawą rozpoczęcia świadczenia Usługi jest zawarcie Zawarcie Umowy pomiędzy Operatorem a Abonentem w wyniku złożonego przez Klienta Zamówienia w formie mailowej, pisemnej lub telefonicznej oraz Weryfikacja Zgodności podanych przez Abonenta danych będącego osobą fizyczną.

3. Weryfikacja odbywa się przez pracownika Operatora i obejmuje:

- a) w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną:
 - imię (imiona) i nazwisko,
 - numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu
- b) w przypadku abonenta niebędącego osobą fizyczną:
 - nazwę,
 - numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo informację o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub innym właściwym rejestrze,
 - na żądanie dostawcy usług - dane osób reprezentujących abonenta, umożliwiające dostawcy usług ich weryfikację, w szczególności dane określone w lit. a)

4. Operator rozpoczyna świadczenie tych usług nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez abonenta danych z danymi określonymi w ust. 2:

- a) zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość abonenta będącego osobą fizyczną,
 - b) zawartymi we właściwym rejestrze w przypadku umów zawieranych z innymi podmiotami niż osoby fizyczne,
- oraz sprawdzeniu poprawności Instalacji.

5. Operator dane o których mowa w ust. 2 po podaniu przez abonenta może dokonać ich potwierdzenia drogą elektroniczną z wykorzystaniem:

- a) środków identyfikacji elektronicznej służących do uwierzytelniania w systemie teleinformatycznym banku krajowego, spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej lub krajowej instytucji płatniczej,
- b) danych weryfikowanych za pomocą kwalifikowanego certyfikatu podpisu elektronicznego lub certyfikatu podpisu osobistego w rozumieniu art. 12e ust. 1 ustawy z dnia 6 sierpnia 2010 r. o dowodach osobistych (Dz. U. z 2022 r. poz. 671 oraz z 2023 r. poz. 1234 i 1941),
- c) środków identyfikacji elektronicznej służących do uwierzytelniania w systemie teleinformatycznym dostawcy usług telekomunikacyjnych, jeżeli dane abonenta zostały już zweryfikowane w związku z inną umową,
- d) środków komunikacji elektronicznej, wykorzystując identyfikację abonenta polegającą na porównaniu jego wizerunku udostępnianego w trakcie procesu identyfikacji, w tym za pośrednictwem transmisji audiowizualnej, i danych, o których mowa w ust. 2 lit. a), podanych przez abonenta z wizerunkiem tego abonenta i danymi określonymi w warstwie graficznej dokumentu tożsamości, okazanego przez niego w trakcie procesu identyfikacji, w tym za pośrednictwem transmisji audiowizualnej,
- e) danych weryfikowanych za pomocą podpisu zaufanego w rozumieniu art. 3 pkt 14a ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne,
- f) danych potwierdzonych za pomocą certyfikatu użytkownika aplikacji mObywatel, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 26 maja 2023 r. o aplikacji mObywatel (Dz. U. poz. 1234 oraz z 2024 r. poz. 854), jeżeli użytkownik wyraził zgodę na tę formę podania danych.

6. W przypadku jeżeli zawarcie Umowy ma odbywać się poza Lokalem przedsiębiorcy, zawarcie umowy następuje po wcześniejszym umówieniu wizyty przez Abonenta w formie telefonicznej, mailowej lub osobiście w trakcie wizyty w Lokalu przedsiębiorcy, co zostaje potwierdzone dołączonym do umowy Oświadczeniem Abonenta.

7. Klient zapewnia, że posiada tytuł prawny do lokalu, w którym Operator będzie miał zainstalować urządzenia niezbędne do świadczenia Usługi.

8. Integralnymi częściami Umowy są stanowiące jej załączniki w tym m.in. Regulaminy, Protokoły oraz Cenniki usług.

9.. Klient przed zawarciem Umowy jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Umowy Regulaminami, Cennikiem i innymi niezbędnymi dokumentami wskazanymi w Umowie oraz Regulaminie, co potwierdza poprzez złożenie stosownego oświadczenia.

10. Operator dokonuje weryfikacji możliwości świadczenia usługi w Lokalu klienta. W przypadku, braku możliwości instalacji nie dochodzi do rozpoczęcia świadczenia Usługi.

11. Umowa może zostać zawarta przez Klienta osobiście lub przez pełnomocnika. Pełnomocnictwo pod rygorem nieważności wymaga formy pisemnej i stanowi integralną część Umowy.

12. Umowa ze strony Operatora zawierana jest przez upoważnionego przez niego przedstawiciela.

13. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego, nie później jednak niż w terminie 7 dni, poinformowania Operatora o wszelkich zmianach danych określonych w niniejszym paragrafie i wpisanych w Umowie.

14. Wszelką nie podjętą przez Abonenta korespondencję wysłaną na ostatnio znany Operatorowi adres do doręczeń uważa się za skutecznie doręczoną z chwilą jej zwrotu na adres Operatora.

§ 4. Zasady świadczenia usług

1. Kanały telewizyjne i wchodzące w ich skład audycje a także treści, które dostępne są w ramach usługi chronione są prawem autorskim. Abonent może z nich korzystać wyłącznie w zakresie dozwolonego użytku własnego. To oznacza, że z usług telewizyjnych Abonent może korzystać wyłącznie w celach konsumenckich (użytek niekomercyjny).

2. Abonent jest zobowiązany do chronienia karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób. W przypadku zaistnienia któregoś ze zdarzeń opisanych powyżej, Abonent jest zobowiązany/zobowiązana do poinformowania niezwłocznie o tym fakcie Operatora. Do momentu poinformowania Operatora o utracie karty Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za opłaty wynikające z używania karty przez osoby trzecie.

3. Wydanie nowej karty SIM następuje na koszt Abonenta, jeśli wymiana wynika z okoliczności nie leżących po stronie Operatora. Dla nowej karty SIM

ustanowiony zostanie nowy kod PIN.

4. Abonent zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego kodu PIN oraz danych do logowania w Aplikacji, a także nie udostępniać ich osobom trzecim.

5. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki używania karty SIM lub korzystania z uprawnień określonych w Umowie przez osoby trzecie, które posługują się kodem PIN. Powyższe nie dotyczy sytuacji, w której Abonent dołożył należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności kodu PIN, a osoba trzecia weszła w posiadanie jego kodu PIN z przyczyn leżących po naszej stronie.

6. Abonent zobowiązuje się korzystać z Usług, Aplikacji i Telefonu w sposób zgodny z prawem, w szczególności nie dokonywać nadużyć w komunikacji elektronicznej.

7. W przypadku dostępu do sieci Internet Abonent zobowiązuje się zabezpieczyć dostęp do niej przed osobami trzecimi poprzez ustanowienie zabezpieczenia dostępu do Routera bezpiecznym hasłem i nie podawania go osobom trzecim, a w przypadku wejścia w jego posiadania przez osoby trzecie lub podejrzenia takiego działania do natychmiastowej zmiany hasła.

§ 5. Odmowa świadczenia Usługi.

Operator ma prawo odmówić dokonania instalacji, o której mowa w §3 ust.1, a także zawarcia umowy, w szczególności, gdy:

- a) nie istnieją warunki techniczne do jej zrealizowania,
- b) umowa zawarta miałaby być z Klientem, który nie spełnia warunków wskazanych w Regulaminie,
- c) umowa zawarta miałaby być z Klientem, z którym Umowa uprzednio została rozwiązana z przyczyn leżących po jego stronie,
- d) umowa miałaby być zawarta z Klientem, który zalega z płatnościami na rzecz Operatora,
- e) przewidywany sposób lub zakres korzystania przez Klienta z usługi może niekorzystnie wpłynąć na jakość usług świadczonych innym abonentom.

§ 6. Rozpoczęcie świadczenia Usługi

Naliczanie należności za świadczone Usługi przez Operatora, rozpoczyna się nie wcześniej niż po zweryfikowaniu tożsamości Abonenta, o której mowa w § 3 ust. 3 chyba, że Regulamin Szczegółowy lub Promocji stanowi inaczej.

§ 7. Ograniczenie świadczenia Usług

1. W przypadku opóźnień z zapłatą za świadczoną usługę Abonenta, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.

2. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, Operator może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania krótkich wiadomości tekstowych, a także na zablokowaniu korzystania z transmisji danych. Ograniczenie nie może dotyczyć inicjowanych połączeń na numery alarmowe.

3. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi, o których mowa w ust. 2, abonent nie zapłacił zaległych należności, Operator niezwłocznie powiadamia tego abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi.

4. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w ust. 3, abonent nie zapłaci zaległych należności, dostawca usług telekomunikacyjnych może zawiesić świadczenie usługi. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.

5. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia usługi, zawieszenie świadczenia usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.

6. Operator:

- 1) w przypadku ograniczenia świadczenia usługi, o której mowa w ust. 2, albo
- 2) zawieszenia świadczenia usługi, o której mowa w ust. 4- niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia usługi, wznawia jej świadczenie.

7. Jeżeli Operator przewiduje opłatę za wznowienie świadczenia zawieszonych usług, opłata ta odpowiada ponoszonym kosztom wznowienia świadczenia usługi.

8. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej nie ustały przyczyny jej zawieszenia, dostawca usług telekomunikacyjnych powiadamia abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy abonent nie zapłaci zaległych należności.

9. Powiadomienie, o którym mowa w ust. 1, 3 i 8 Operator doręcza bezpłatnie na trwałym nośniku na wskazany przez abonenta do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli Operator umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.

10. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, Operator powiadamia tego abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, dostawca usług telekomunikacyjnych może zawiesić świadczenie tej usługi.

§ 8. Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi komunikacji elektronicznej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia osobę składającą reklamację (dalej: Reklamujący)".

2. Reklamację wnosi się:

- 1) w formie pisemnej;
- 2) ustnie do protokołu;
- 3) telefonicznie;
- 4) na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej;
- 5) na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile dostawca usług umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.

3. Reklamacja zawiera w szczególności:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego;
- 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci;
- 5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji z powodu niedotrzymania z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej;
- 6) datę zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;
- 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- 8) numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub

innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 7;

9) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;

10) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4. Jeżeli Operator nie rozpatrzył reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.

§ 9. Zmiana dostawcy usługi dostępu do Internetu.

1. Abonent będący stroną umowy o dostęp do internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

2. Operator rozpoczyna świadczenia usługi dostępu do internetu w uzgodnionym z abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.

3. Abonent w trakcie trwania Umowy może ją bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Umowie. W takim przypadku abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty Operatorowi w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie w wysokości:

a) z tytułu usługi telekomunikacyjnej - sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę usługę, które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy;

b) z tytułu promocyjnego urządzenia końcowego - sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to urządzenie, które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy.

4. W przypadku skorzystania przez abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:

1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w Umowie;

2) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;

3) na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z Umowy.

5. Wypowiedzenie Umowy staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.