

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez "TMF Poland" z siedzibą przy ul. Langiewicza 3a/1 70-263 Szczecin, zwaną dalej Dostawcą.

## § 1.

### Definicje zwrotów użytych w Regulaminie:

1. **Abonent** — podmiot, który jest stroną zawartej z Dostawcą, w formie pisemnej lub dokumentowej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
2. **Cennik** — Cennik usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie opłat za świadczone usługi telekomunikacyjne oraz usługi dodatkowe.
3. **Dostawca** — "TMF Poland".
4. **Okres rozliczeniowy** — okres czasu, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych Usług; jeżeli Umowa nie stanowi inaczej Dostawca w rozliczeniach z Abonentem stosuje miesięczny okres rozliczeniowy, tj. okres liczony od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca.
5. **Umowa** — Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz usług dodatkowych zawarta w formie pisemnej pomiędzy Dostawcą a Abonentem.
6. **Urządzenia abonenckie** — urządzenia i materiały instalacyjne stanowiące zakończenie łącza telekomunikacyjnego zainstalowane u Abonenta (np. antena, maszt, karta sieciowa, Access Point itp.).
7. **Usługi** — usługi telekomunikacyjne oraz usługi dodatkowe, świadczone przez Dostawcę na rzecz Abonenta.

## § 2.

### Postanowienia ogólne:

1. Dostawca świadczy usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Cenniku, załącznikach do Umowy i w niniejszym Regulaminie.
2. Dostawca świadczy usługi na terenach, na których posiada sieci telekomunikacyjne umożliwiające świadczenie usług. Zakres świadczonych usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy. Aktualny obszar świadczenia usług obejmuje następujące miejscowości: Słupsk, Brody, Szczecin. Dostawca zastrzega sobie prawo do zmiany obszaru świadczenia usług, o czym poinformuje Abonentów z odpowiednim wyprzedzeniem.
3. Dostawca może wprowadzać odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi.
4. Dostawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. W takim przypadku Dostawca powiadamia Abonenta o zmianie w regulaminie — poprzez publikację na stronie internetowej Dostawcy - z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji wprowadzonych zmian Abonent ma prawo — do dnia wejścia w życie nowego regulaminu - wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Dostawcy nie przysługuje prawo naliczenia kary umownej ani roszczenie o zwrot ulgi, o której mowa w § 3 pkt 3 Umowy.
5. Abonent ma prawo do zamówienia, zmiany lub rezygnacji z pakietów taryfowych oraz dodatkowych usług świadczonych przez Dostawcę poprzez:
  - a) Kontakt telefoniczny z Biurem Obsługi Klienta: .....
  - b) Wysłanie wiadomości e-mail na adres: kontakt@tmf.net.pl;
  - c) przesłanie zamówienia w formie pisemnej/przez panel klienta na stronie internetowej Dostawcy.
6. Wszelkie zmiany w pakietach taryfowych obowiązują od następnego okresu rozliczeniowego, chyba że Abonent i Dostawca uzgodnią inaczej.
7. W przypadku zmiany pakietu taryfowego na wyższy, Abonent może korzystać z nowych warunków od momentu złożenia wniosku, o ile pozwalają na to możliwości techniczne.
8. Dostawca udostępnia na swojej stronie internetowej aktualną listę dostępnych pakietów taryfowych, obejmującą:
  - a) Opis usług wchodzących w skład każdego pakietu;
  - b) Ceny i opłaty za korzystanie z pakietów taryfowych;
  - c) Warunki i terminy zmiany pakietów taryfowych;
  - d) Okresy obowiązywania oraz minimalne okresy umowy dla poszczególnych pakietów taryfowych.
9. Abonent ma prawo do zmiany lub rezygnacji z pakietów taryfowych w trakcie trwania umowy. Zmiany te będą obowiązywać od następnego okresu rozliczeniowego, o ile nie zostanie uzgodnione inaczej z Dostawcą.
10. Dostawca zobowiązuje się do informowania Abonenta o dostępnych opcjach taryfowych przynajmniej raz w roku, wysyłając informacje na podany przez Abonenta adres e-mail lub listownie.

## § 3.

### Zakres świadczonych usług:

1. Dostawca świadczy usługi siedem dni w tygodniu przez całą dobę, z wyjątkiem przerw technicznych i konserwacji, które nie mogą stanowić więcej niż 48 godzin w okresie rozliczeniowym.
2. Dostawca świadczy usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych, organizacyjnych i prawnych.
3. Dostawca świadczy obsługę serwisową dla Abonentów w zakresie:
  - a) przygotowania instalacji Abonenckiej do realizacji usług,
  - b) okresowych przeglądów stanu technicznego Sieci, poprzez bieżące pomiary w Sieci oraz eliminowanie ewentualnych usterek i awarii,
  - c) pomocy technicznej, związanej ze świadczonymi usługami, po zgłoszeniu przez Abonenta awarii, obejmującą w szczególności eliminowanie usterek i nieprawidłowości pracy sieci.
4. Nieuzasadnione wezwanie serwisu przez Abonenta, a także każda inna interwencja serwisu Dostawcy zainstalowanego przez Abonenta (w szczególności poprzez samodzielną, nieuprawnioną zmianę konfiguracji urządzeń, blokowanie ruchu w sieci poprzez rozsyłanie wirusów, spamu itp.) podlega opłacie określonej w Cenniku. Cennik zawiera również informacje o kosztach innych interwencji serwisowych, które mogą być naliczone Abonentowi.
5. Dostawca odpowiada za dostarczenie usługi do urządzenia Abonenckiego zainstalowanego przez Dostawcę.
6. Abonent może uzyskać informacje dotyczące zakresu świadczonych usług na stronie: [www.tmf.net.pl](http://www.tmf.net.pl) lub za pośrednictwem poczty e-mail: [kontakt@tmf.net.pl](mailto:kontakt@tmf.net.pl). Składanie dyspozycji w zakresie świadczonych usług może następować telefonicznie lub poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres: [kontakt@tmf.net.pl](mailto:kontakt@tmf.net.pl).

## § 4.

### Zawarcie umowy:

1. W imieniu Dostawcy Umowę zawiera upoważniona przez niego osoba.
2. Przez upoważnioną osobę rozumie się osobę legitymującą się pisemnym upoważnieniem wydanym przez Dostawcę, które potwierdza uprawnienia tej osoby do zawierania Umów na rzecz Dostawcy.
3. Umowa może być zawarta po przedstawieniu Dostawcy następujących dokumentów:
  - 1) w przypadku przedsiębiorców, w szczególności osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej — odpisu z właściwego, przewidzianego prawem rejestru lub ewidencji, dokumentów stwierdzających nadanie numeru statystycznego REGON oraz numeru identyfikacji podatkowej NIP, pełnomocnictwa lub innego dokumentu potwierdzającego uprawnienie osoby do reprezentowania danej firmy,
  - 2) w przypadku osób fizycznych — dowodu osobistego zawierającego informację o aktualnym miejscu zamieszkania (zameldowania) oraz dokumentu stwierdzającego tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości - dokumentu uprawniającego do władania lub/i zajmowania tego lokalu lub nieruchomości.
4. Abonent zobowiązany jest do bezwzględnego poinformowania Dostawcy o każdej zmianie adresu dla doręczeń lub innych danych Abonenta, określonych w Umowie.
5. Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych od:
  - 1) dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania wynikającego z Umowy zobowiązania wobec Dostawcy,
  - 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy lub udostępnionych mu 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 oraz z 2004 r. Nr 6, poz. 623 i Nr 116, poz. 1203); Dostawca powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
6. Dostawca może odmówić Abonentowi zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 5 pkt 2, w szczególności

poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z tej Umowy.

7. Dostawca zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej także w następujących przypadkach:

- 1) gdy Abonent nie posiada tytułu prawnego do lokalu,
  - 2) gdy Abonent posługuje się dokumentami zniszczonymi albo budzącymi wątpliwości, co do ich autentyczności,
  - 3) gdy Abonent albo jego współlokator lub lokator jest dłużnikiem Dostawcy,
  - 4) gdy z Abonentem albo jego współlokatorem lub lokatorem, Dostawca rozwiązał wcześniej Umowę na skutek naruszenia przez niego Umowy, Regulaminu albo innych dokumentów, będących integralną częścią Umowy,
  - 5) gdy Dostawca nie ma technicznych możliwości świadczenia Usługi,
  - 6) gdy Dostawca nie jest w stanie ustalić danych Abonenta, określonych w ust. 3.
8. W przypadku, gdy Umowa została zawarta poza lokalem Dostawcy, Abonent będący konsumentem może od niej odstąpić bez podania przyczyn, w terminie 10 dni od daty zawarcia Umowy, składając stosowne oświadczenie (przykładowy wzór oświadczenia poniżej). W razie odstąpienia od Umowy, Umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań.

*Wzór oświadczenia:*

*„Oświadczam, że na podstawie ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez produkt niebezpieczny (Dz.U. Nr 22., poz. 271), odstępuję od Umowy nr..... zawartej dnia ..... w ..... z „TMF Poland” z siedzibą przy ul. Langiewicza 3a/1, 710-263 Szczecin.”*

## §5

### **Aktywacja usługi i montaż urządzeń:**

1. Dostawca dokonuje u Abonenta montażu urządzeń umożliwiających dostęp do usług świadczonych przez Dostawcę, stanowiących własność Dostawcy, na co Abonent wyraża zgodę.
2. Abonent zobowiązuje się do korzystania z urządzeń Dostawcy zgodnie z ich przeznaczeniem, właściwościami, instrukcjami i zaleceniami Dostawcy oraz do należytego ich zabezpieczenia przed dostępem osób nieuprawnionych.
3. Dostawca oddaje Abonentowi w użytkowanie urządzenia z chwilą podpisania „protokołu aktywacji usługi”. Abonent ma prawo używania urządzeń Dostawcy wyłącznie w okresie obowiązywania Umowy.
4. Abonent zobowiązany jest do zapewnienia warunków niezbędnych do prawidłowego przechowywania i korzystania z urządzeń Dostawcy.
5. Abonent nie ma prawa udostępniania urządzeń Dostawcy osobom trzecim (osobom spoza gospodarstwa domowego Abonenta), ani zmiany sposobu lub miejsca ich używania, bez uprzedniej, pisemnej zgody Dostawcy.
6. Abonent nie ma prawa dokonywania samodzielnie żadnych napraw, modernizacji lub zmian w konfiguracji urządzeń Dostawcy.
7. Abonent zobowiązany jest umożliwić pracownikom lub współpracownikom Dostawcy sprawdzenie stanu technicznego zainstalowanych u niego urządzeń Dostawcy.
8. Z chwilą podpisania „protokołu aktywacji usługi”, Abonent ponosi ryzyko utraty lub uszkodzenia urządzeń Dostawcy.
9. Utrata lub uszkodzenie urządzeń Dostawcy rodzi po stronie Abonenta obowiązek pokrycia kosztów naprawy lub wymiany urządzenia abonenckiego, określonych w Cenniku.
10. Abonent zobowiązany jest zgłosić Dostawcy każde uszkodzenie, zakłócenie w pracy urządzenia, lub jego utraty. Dostawca zobowiązuje się usunąć uszkodzenie lub zakłócenie w możliwie najkrótszym czasie, bądź wydać urządzenia zastępcze, z zastrzeżeniem postanowień ustępu 9.
11. Niezwłocznie po rozwiązaniu Umowy, ale nie później niż w terminie 7 dni od daty jej rozwiązania, Abonent jest zobowiązany, na swój koszt, zwrócić urządzenia Dostawcy w stanie nieopagowanym, za wyjątkiem zużycia będącego następstwem normalnej eksploatacji. Za opóźnienie w zwrocie sprzętu Dostawca pobierać będzie opłaty określone w Cenniku.
12. W razie niezwrócenia urządzeń Dostawcy w terminie określonym w ust. 11 Dostawca wezwie na piśmie dotychczasowego Abonenta do ich zwrotu, wyznaczając dodatkowy, nie krótszy niż 7 dni termin. Po bezskutecznym upływie powyższego terminu Dostawca uprawniony będzie do dochodzenia od użytkownika urządzeń kary umownej, w wysokości równej wartości sprzętu, określonej w Cenniku.

## §6

### **Opłaty i Cennik:**

1. Wysokość opłat za świadczone usługi oraz opłat dodatkowych w tym kar umownych określa Cennik wydawany przez Dostawcę. Cennik stanowi integralną część Umowy.
2. Cennik jest podawany przez Dostawcę do publicznej wiadomości przez ogłoszenie na stronie internetowej Dostawcy oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową lub na każde jego żądanie w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty e-mail.
3. W razie podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych Dostawca z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego powiadamia o tym:
  - 1) Abonentów na piśmie,
  - 2) innych niż Abonenci użytkowników poprzez podanie tego do publicznej wiadomości na swojej stronie internetowej.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3 pkt 1 Abonent ma prawo — do dnia wejścia w życie nowego Cennika - wypowiedzenia Umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen, a w razie skorzystania z tego prawa Dostawcy nie przysługuje roszczenie wobec Abonenta, z tytułu wypowiedzenia umowy ani ani roszczenie o zwrot ulgi, o którym mowa w § 3 pkt 3 Umowy.

## §7

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczenia opłat określonych w Cenniku, na rachunek bankowy Dostawcy, wskazany na fakturze. Za dzień dokonania zapłaty uznaje się dzień zaksięgowania należności na rachunku bankowym Dostawcy, lub dzień dokonania wpłaty do kasy Dostawcy.
2. Opłaty należy uiszczać z góry, do 14 dnia okresu rozliczeniowego. Wszelkie wpłaty dokonywane przez Abonenta w pierwszej kolejności zaliczane będą na poczet zaległych należności Dostawcy, poczynając od najdawniej wymagalnych.
3. Jeżeli podłączenie do sieci nastąpiło po rozpoczęciu okresu rozliczeniowego, opłata za pierwszy okres rozliczeniowy zostanie obniżona proporcjonalnie do liczby dni, w których usługi telekomunikacyjne nie były świadczone. W takim wypadku Abonent uiszcza opłatę w terminie wskazanym na fakturze.
4. W przypadku opóźnienia w regulowaniu przez Abonenta należnych opłat, Dostawcy przysługuje prawo naliczania odsetek ustawowych oraz kosztów wezwania do zapłaty określonych w Cenniku.
5. W razie stwierdzenia braku należnej opłaty, Dostawca wezwie pisemnie Abonenta do jej zapłaty, pod rygorem rozwiązania Umowy i podjęcia działań, o których mowa w ust. 6, wyznaczając dodatkowy termin do zapłaty, nie krótszy niż 7 dni od daty doręczenia wezwania.
6. W przypadku braku płatności w terminie przekraczającym 14 dni od daty wymagalności. Dostawca ma prawo do czasowego ograniczenia dostępu do usług telekomunikacyjnych, z zachowaniem minimalnych poziomów jakości usług wynikających z obowiązujących przepisów prawa. Ograniczenia dostępu zostaną poprzedzone pisemnym powiadomieniem Abonenta z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego.
7. W okresie wstrzymania świadczenia Usług oraz po jego upływie, Dostawca może podjąć przewidziane prawem czynności zmierzające do odzyskania należności. Dostawca może w szczególności przenieść wiarygodność na podmiot zawodowo zajmujący się obrotem wierzytelnościami. Ponowne podłączenie Abonenta nastąpi dopiero po uregulowaniu zaległych opłat wraz z odsetkami i uiszczeniu Opłaty za ponowne włączenie usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
8. Jeżeli Abonent nie uiszczy zaległych Opłat najpóźniej do końca następnego okresu rozliczeniowego, Dostawca ma prawo do rozwiązania Umowy z winy Abonenta. O rygorze wstrzymania świadczenia Usług i możliwości rozwiązania Umowy Dostawca poinformuje Abonenta w wezwaniu do zapłaty, o którym mowa w ust.5.
9. W przypadku, o którym mowa w ust. 6 i 7 Abonent zostanie obciążony kosztami wezwania do zapłaty oraz kosztami dochodzenia należności.
10. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania Opłat należnych do dnia jej rozwiązania.
11. Ponowne zawarcie Umowy może nastąpić pod warunkiem uregulowania przez Abonenta zaległych należności oraz uiszczenia innych należnych Opłat, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

## §8

1. Dostawca zobowiązuje się do świadczenia usług o minimalnej prędkości przesyłu danych wynoszącej 90% deklarowanej prędkości, z wyjątkiem sytuacji niezależnych od Dostawcy, takich jak siła wyższa, awarie sieci, działania osób trzecich.

2. W przypadku niedotrzymania minimalnych poziomów jakości usług, Abonent ma prawo złożyć reklamację w terminie 30 dni od daty zdarzenia.
3. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług mogą wynikać z:
  - 1) rodzaju wykorzystywanego Urządzenia abonenckiego i jego oprogramowania,
  - 2) parametrów urządzeń stanowiących własność Abonenta i przeznaczone do korzystania z Usługi (np. komputer, tablet etc.),
  - 3) warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji dostarczanych przez podmioty trzecie;
  - 4) decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Abonent korzysta,
  - 5) środków technicznych podejmowanych przez Dostawcę w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz usług,
  - 6) skorzystania przez Dostawcę z uprawnienia do wstrzymania świadczenia Usług, na zasadach określonych w § 7 ust. 6 Regulaminu;
4. Dostawca w sposób ciągły dokonuje pomiarów ruchu w sieci Dostawcy. Pomiar dokonywany jest na poszczególnych elementach sieci. Jeśli pomiar wykaże stałą tendencję wskazującą na możliwość osiągnięcia założonego stopnia wykorzystania pojemności łącza, Dostawca uruchamia procedury organizacji ruchu w sieci, mające na celu zapobieżenie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. W ramach tych procedur Dostawca może dokonać modyfikacji sposobu rozprowadzania ruchu telekomunikacyjnego w ramach poszczególnych elementów sieci Dostawcy. Stosowane procedury pozostają bez negatywnego wpływu na jakość świadczonych usług.
5. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci Dostawcy lub świadczonych przez niego usług, Dostawca jest uprawniony do podejmowania następujących działań:
  - 1) usunięcia komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci Dostawcy lub świadczonych przez niego usług,
  - 2) przerwania lub ograniczenia świadczenia Usług na Urządzeniu Abonenckim, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci Dostawcy lub Usług,
  - 3) rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym lub zawieszenia świadczenia Usług na zasadach określonych w Regulaminie,
  - 4) zawiadomienia właściwych organów ścigania lub służb.
6. Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są zamieszczone na stronie [www.tmf.net.pl](http://www.tmf.net.pl).

## § 9

### **Postępowanie reklamacyjne:**

1. Abonent może składać Dostawcy reklamacje pisemnie na adres: ul. Langiewicza 3a/1, 70-263 Szczecin, za pośrednictwem poczty elektronicznej: [info@tmf.net.pl](mailto:info@tmf.net.pl), ustnie do protokołu lub telefonicznie.
2. Dostawca rozpatrzy reklamację w formie pisemnej, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
3. Reklamacji podlega:
  - a) niedotrzymanie z winy Dostawcy terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
  - b) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej,
  - c) nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej,
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko, albo nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby Abonenta,
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamacje,
  - d) adres miejsca świadczenia usługi,
  - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 3 lit. a),
  - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
  - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa powyżej,
  - h) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4 pkt a) do e), g) lub h), reprezentująca Dostawcę osoba przyjmująca reklamacje jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.
6. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4 pkt a) do e), g) lub h) Dostawca rozpatrując reklamacje, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że niezuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamacje pozostawia się bez rozpoznania.
7. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 4 lit. f), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Dostawca traktuje reklamacje tak, jakby kwota ta była określona.
8. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu, Dostawca przyjmujący reklamacje potwierdzi jej przyjęcie w formie pisemnej.
9. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym droga elektroniczna, Dostawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdzi jej przyjęcie w formie pisemnej. Postanowienie powyższe nie ma zastosowania w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamacje w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
10. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej 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 telekomunikacyjnej.
11. Reklamacje złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 11 Dostawca pozostawi bez rozpoznania, niezwłocznie powiadamiając o tym Abonenta.
12. *uchylono*
13. Odpowiedź na reklamacje powinna zawierać:
  - a) nazwę Dostawcy,
  - b) powołanie podstawy prawnej,
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,
  - e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
  - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
  - g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne. Odpowiedź taka zostanie doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.
15. W przypadku uznania reklamacji, kwota przyznanego odszkodowania może zostać zaliczona na poczet wymagalnych zobowiązań Abonenta, a w przypadku braku zaległości kwota zostanie wypłacona Abonentowi w terminie 14 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji lub za zgodą Abonenta zostanie zaliczona na poczet przyszłych zobowiązań.
16. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.

## § 10

### **Odpowiedzialność Dostawcy:**

1. Dostawca ponosi odpowiedzialność za szkody jakie poniósł Abonent w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług wyłącznie w zakresie określonym Regulaminem.
2. Odpowiedzialność Dostawcy w żadnym wypadku nie obejmuje utraconych korzyści.

3. Dostawca nie odpowiada za szkody wynikające z działania siły wyższej, jak również spowodowane okolicznościami, za które Dostawca nie ponosi odpowiedzialności. W szczególności Dostawca nie odpowiada za szkody wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.

#### § 11

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji Abonenta, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
2. Odszkodowanie powyższe nie przysługuje jednak, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 48 godzin.
3. Wypłata odszkodowania określonego w niniejszym paragrafie wyczerpuje wszelkie roszczenia odszkodowawcze Abonenta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług przez Dostawcę.

#### § 12

Spór cywilnoprawny między Abonentem będącym konsumentem a Dostawcą może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego lub poprzez poddanie go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego (np. przy Prezesie UKE).

#### § 13

##### **Tajemnica telekomunikacyjna i przetwarzanie danych:**

1. Dostawca zobowiązany jest do zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3, treści lub dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną mogą być przez Dostawcę zbierane, utrwalane, przechowywane, opracowywane, zmieniane, usuwane lub udostępniane tylko wówczas, gdy czynności te, zwane dalej "przetwarzaniem", dotyczą usługi świadczonej Abonentowi, albo są niezbędne do jej wykonania. Przetwarzanie w innych celach jest dopuszczalne jedynie na podstawie przepisów ustawowych.
3. Dostawca jest uprawniony do przetwarzania następujących danych dotyczących Abonenta będącego osobą fizyczną:
  - a) nazwisk i imion,
  - b) imion rodziców,
  - c) miejsca i daty urodzenia,
  - d) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały,
  - e) numeru ewidencyjnego PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
  - f) nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego - numeru paszportu lub karty pobytu,
  - g) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wynikającego z Umowy.
4. Oprócz danych, o których mowa w ust. 3, Dostawca może za zgodą użytkownika będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane tego użytkownika w związku ze świadczoną usługą, w szczególności numer identyfikacji podatkowej NIP, numer konta bankowego lub karty płatniczej, adres korespondencyjny użytkownika, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zameldowania na pobyt stały tego użytkownika, a także adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych.
5. Dane Abonenta mogą być przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w ustawach lub przepisach odrębnych.
6. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych Abonentów jest:
  - a) niezbędność do wykonania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
  - b) obowiązek prawny ciążyący na Dostawcy (art. 6 ust. 1 lit. c RODO),
  - c) prawnie uzasadniony interes Dostawcy (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegający na dochodzeniu roszczeń i obronie przed roszczeniami. Dane osobowe Abonentów będą przetwarzane w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych, wystawiania faktur, prowadzenia rozliczeń, obsługi reklamacji, marketingu bezpośredniego (jeśli Abonent wyraził na to zgodę) oraz w innych celach wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Dostawcy. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania, a po tym okresie przez czas wynikający z przepisów prawa, w szczególności przepisów podatkowych i rachunkowych.

#### § 14

##### **Rozwiązanie umowy:**

1. Umowa zawarta na czas nieoznaczony może zostać rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym strona otrzymała pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy. Wypowiedzenie wymaga formy pisemnej, pod rygorem nieważności.
2. Umowa zawarta na czas określony, po upływie okresu jej trwania ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony, chyba, że jedna ze Stron złoży na 30 dni przed upływem tego okresu pisemne oświadczenie o nie przedłużaniu Umowy.
3. Umowa może zostać rozwiązana przez Dostawcę bez zachowania okresu wypowiedzenia, w przypadku nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy, Cennika, niniejszego Regulaminu lub mających zastosowanie do świadczonych przez Dostawcę usług przepisów obowiązującego prawa, a w szczególności:
  - a) zalegania przez Abonenta, mimo wezwania do zapłaty z Opłatą, za co najmniej jeden okres rozliczeniowy; takie rozwiązanie Umowy traktowane jest jako rozwiązanie Umowy z winy Abonenta,
  - b) dołączenia przez Abonenta do sieci Dostawcy urządzeń nie spełniających wymagań określonych przepisami prawa,
  - c) sprzedaży, udostępniania lub przekazywania przez Abonenta pod jakimkolwiek tytułem i w jakiegokolwiek formie usług lub ich części osobom trzecim, bez pisemnej zgody Dostawcy; w takim przypadku Abonent zostanie obciążony karą umowną w wysokości określonej w Cenniku,
  - d) podania przez Abonenta nieprawdziwych informacji lub przedstawienia fałszywych dokumentów wymaganych do zawarcia Umowy,
  - e) wszczęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego, układowego lub upadłościowego,
  - f) utraty przez Abonenta tytułu prawnego do lokalu, w którym zgodnie z Umową świadczona jest usługa,
  - g) wykorzystania przez Abonenta usług świadczonych przez Dostawcę do celów niezgodnych z prawem lub dobrymi obyczajami,
  - h) naruszenia, albo podejmowania przez Abonenta próby naruszenia integralności sieci Internet lub Sieci Dostawcy.
4. Umowa może zostać rozwiązana przez Abonenta bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usług z winy Dostawcy lub działania siły wyższej trwała dłużej niż jeden okres rozliczeniowy.
5. W dniu upływu okresu wypowiedzenia Umowy, Umowa ulega rozwiązaniu, a Dostawca zaprzestaje świadczenia Usług określonych w Umowie.

#### § 15

##### **Postanowienia końcowe:**

1. Abonent zobowiązuje się zawiadomić na piśmie Dostawcę o zmianie miejsca zameldowania na pobyt stały, adresu korespondencyjnego, nazwy lub siedziby firmy, nr telefonu kontaktowego, statusu prawnego, utraty tytułu prawnego do lokalu, w terminie 7 dni od daty dokonania zmiany.
2. Wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta pod ostatni wskazany adres zamieszkania uznaje się za prawidłowo doręczoną ze skutkiem prawnym.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem znajdują zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, Prawa telekomunikacyjnego i wydanych na jej podstawie rozporządzeń oraz innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Spór cywilnoprawny między Abonentem a Dostawcą może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się na wniosek konsumenta albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.
5. W przypadku braku możliwości polubownego rozwiązania sporu, właściwym będzie sąd powszechny właściwy dla siedziby Dostawcy.

#### § 16

Regulamin wchodzi w życie z dniem 05.08.2024r