

REGULAMIN Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora

z dnia 1.4.2017 r.

P.W.U. INET Sp. z o.o. z siedzibą w Mikołowie 43-190, ulica Żwirki i Wigury 65/116, wpisane do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000341339, NIP 627-268-91-19, REGON 241416662 świadczy usługi telekomunikacyjne na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, pod pozycją nr 8811.

§1

Definicje

1. Określenia użyte w Regulaminie w liczbie pojedynczej lub mnogiej oznaczają:

- 1.1. Administrator – Operator lub inny Podmiot zarządzający na zlecenie Operatora Siecią Operatora;
- 1.2. Abonent – Użytkownik, który jest stroną Umowy zawartej w formie pisemnej o świadczenie Usług z Operatorem;
- 1.3. Awaria – stan techniczny Sieci Operatora, uniemożliwiający Abonentowi korzystanie z Usług, na warunkach określonych w Umowie.
- 1.4. Cennik – wykaz Usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania, dołączany każdorazowo do Umowy;
- 1.5. Dzień Roboczy - dzień tygodnia oprócz sobót i dni ustawowo wolnych od pracy zgodnie z ustawą z dnia 18 stycznia 1951 roku o dniach wolnych od pracy (Dz.U.51.4.28 z .późn. zm.)
- 1.6. Klient – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy;
- 1.7. Konsument - osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 1.8. Lokal – nieruchomości lub jej część, w której Klient zamierza korzystać z Usług;
- 1.9. Ograniczenie Usługi – zmiana parametrów Usługi polegająca na:

- dla Usług Internetowych: zachowaniu telekomunikacji, ale ograniczeniu prędkości łącza do przepustowości 64 kb/s;

- dla Usługi Telewizyjnej: ograniczeniu ilości dostępnych w pakiecie kanałów do kanałów TVP1 i TVP2;

- dla Usługi Telefonicznej: blokadzie możliwości wykonywania płatnych połączeń wychodzących.

- 1.10. Okres Rozliczeniowy – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Operatora dniach miesiąca kalendarzowego;
- 1.11. Operator – P.W.U. INET Sp. z o.o. z siedzibą w Mikołowie 43-190, ulica Żwirki i Wigury 65/116
- 1.12. Opłaty Abonamentowe - cykliczne opłaty, ponoszone przez Abonenta tytułem dostępu do Sieci Operatora i możliwości korzystania z Usług świadczonych przez Operatora, których wysokość określa się w Cenniku;
- 1.13. Podmiot – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z przepisami prawa;
- 1.14. Przedsiębiorca – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową;
- 1.15. Przyłącze – będący własnością Operatora łącznik pomiędzy Siecią Operatora a Zakończeniem Sieci, w szczególności okablowanie i urządzenie telekomunikacyjne;
- 1.16. Rachunek – dokument księgowy za Usługi świadczone na rzecz Abonenta przez Operatora, wystawiany na żądanie Abonenta, w szczególności paragon lub faktura VAT;
- 1.17. Sieć Operatora – multimedialna sieć transmisji danych, wykorzystująca protokół TCP/IP, posiadająca telekomunikację ze światową siecią Internet;
- 1.18. Siła Wyższa – zdarzenie o charakterze zewnętrznym, niezależne od Operatora, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia, mimo dołożenia należytej staranności w stosunkach danego rodzaju, w szczególności katastrofalne działanie sił przyrody, wojna, strajki generalne, akty terroru, awarie sieci elektrycznej;
- 1.19. Umowa - umowa abonencka o świadczenie Usług zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Operatorem;
- 1.20. Urządzenie Końcowe – urządzenie będące własnością Abonenta lub dzierżawione od Operatora, dołączone bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci;

- 1.21. Usługi – usługi telekomunikacyjne, w szczególności: Usługi Internetowe, Usługi Telefoniczne, Usługi Telewizyjne lub związane z nimi usługi dodatkowe;
- 1.22. Usługi Internetowe – zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do sieci Internet za pośrednictwem Sieci Operatora wraz z innymi usługami dodatkowymi;
- 1.23. Usługi Telefoniczne – ustanawianie połączeń głosowych za pomocą sieci pozwalających na dwukierunkową łączność wraz z innymi usługami dodatkowymi;
- 1.24. Usługi Telewizyjne – zwane również IPTV, dostarczanie Kanałów metodą transmisji sygnału telewizyjnego lub radiowego w postaci sygnału cyfrowego wraz z innymi usługami dodatkowymi;
- 1.25. Ustawa – ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) lub inna regulacja mająca charakter powszechnie obowiązującego prawa, która zastąpiła ustawę z dnia 16 lipca 2004r.;
- 1.26. Użytkownik – Podmiot korzystający z Usług świadczonych przez Operatora lub żądający ich świadczenia;
- 1.27. Zakończenie Sieci – zakończenie Przyłącza przygotowane do przyłączenia Urządzenia Końcowego w celu zapewnienia telekomunikacji, stanowiące granicę odpowiedzialności Operatora i Abonenta. Adres Zakończenia Sieci wskazany w Umowie jest jedyną daną o lokalizacji Urządzenia Końcowego zgromadzoną przez Operatora.

2. Pojęcia nie zdefiniowane w ust. 1, a zdefiniowane w Ustawie, użyte zostały w Regulaminie zgodnie ze znaczeniami nadanymi im przez Ustawę.

3. Ilekroć w Umowie lub Załącznikach do Umowy występują inne niż wymienione w ust. 1 i Ustawie terminy pisane wielką literą mają one znaczenie nadane w ustępie Umowy lub Załącznika, w którym pojawiają się one po raz pierwszy.

§2

Umowa Abonencka

1. Świadczenie Abonentowi Usług przez Operatora wymaga zawarcia Umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony albo na czas określony na warunkach promocyjnych określonych w Regulaminie Promocji.
3. W imieniu Operatora oświadczenia woli w zakresie zawierania, zmian i rozwiązywania Umów składają i przyjmują jego upoważnieni przedstawiciele.
4. Przed zawarciem Umowy Przedsiębiorca, zobowiązany jest przekazać Operatorowi następujące dane oraz oryginały lub poświadczone za zgodność z oryginałem kopie dokumentów:
 - 4.1. identyfikujące status prawny, w szczególności, aktualny odpis z Krajowego Rejestru Sądowego albo Ewidencji Działalności Gospodarczej lub z innych dokumentów urzędowych, potwierdzających fakty zgłoszone do zawarcia Umowy;
 - 4.2. oznaczenie siedziby i dokładny aktualny adres;
 - 4.3. zaświadczenie o nadaniu identyfikatora REGON;
 - 4.4. zaświadczenie o nadaniu numeru ewidencji podatkowej NIP, wydanego przez właściwy Urząd Skarbowy;
 - 4.5. potwierdzenie tytułu prawnego do lokalu, w którym ma zostać zrealizowane Zakończenie Sieci lub zgoda, o której mowa w §3 ust. 2;
 - 4.6. w przypadku, gdy osoba reprezentująca nie jest wpisana do rejestru Użytkownika chcącego zawrzeć Umowę, osoba ta powinna przedstawić ważne pełnomocnictwo, złożone na piśmie, podpisane czytelnie przez osobę lub osoby upoważnione do reprezentowania Użytkownika zgodnie z treścią aktualnego odpisu z rejestru Użytkownika, opatrzone pieczęcią mocodawcy. Wnieście opłaty skarbowej leży po stronie mocodawcy. Osoby występujące w imieniu Użytkownika zobowiązane są wylegitymować się dowodem osobistym lub paszportem.
5. Przed zawarciem Umowy Użytkownik będący Konsumentem, zobowiązany jest przekazać Operatorowi następujące dane oraz oryginały lub poświadczone za zgodność z oryginałem kopie dokumentów:
 - 5.1. dowód osobisty lub paszport;
 - 5.2. numer PESEL;
 - 5.3. dokładny adres do korespondencji, w sytuacji jeśli jest inny niż adres zameldowania;
 - 5.4. potwierdzenie tytułu prawnego do Lokalu, w którym ma zostać zrealizowane Zakończenie Sieci lub zgoda albo oświadczenie, o których mowa w §3 ust. 2;

6. Operator ma prawo poprosić Użytkownika o przedstawienie jeszcze innych dokumentów niż opisane powyżej, gdy dokumenty o których mowa są zniszczone lub zachodzą uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności.

7. Operator może odmówić zawarcia Umowy z Użytkownikiem:

- 7.1. co do którego istnieje zastrzeżenie co do wiarygodności płatniczej, wynikające między innymi z danych będących w posiadaniu Operatora na podstawie przepisów prawa;
- 7.2. zalegającego z płatnościami w stosunku do Operatora lub z którym Operator rozwiązał Umowę z powodu niewykonania postanowień Regulaminu lub Umowy;
- 7.3. który odmówi przedstawienia danych oraz dokumentów, o których mowa w ust. 4 lub ust. 5, udostępni dane nieprawdziwe lub przedstawi dokumenty, które budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności;
- 7.4. jeżeli brak jest możliwości technicznych wykonania Przyłącza;

8. Abonent jest zobowiązany do pisemnego zawiadomienia Operatora w terminie 7 dni o wszelkich zmianach danych Abonenta ujawnionych w związku z zawarciem Umowy, w szczególności: nazwy (firmy) Abonenta, formy prawnej, siedziby Abonenta, adresu (adresu do korespondencji), adresu zameldowania, numeru NIP, numerów telefonów, adresu poczty elektronicznej, numeru dowodu tożsamości.

9. W przypadku niewykonania przez Abonenta zobowiązań, o którym mowa w ust. 8, Operator może wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta z wykorzystaniem dotychczasowych danych, wówczas korespondencja będzie uważana za prawidłowo nadaną ze wszystkimi konsekwencjami dla Abonenta.

10. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią, pod warunkiem uzyskania uprzedniej pisemnej zgody Operatora, pod rygorem nieważności. Opłaty związane z cesją praw i przejęciem obowiązków, w szczególności wynikające z konieczności przeniesienia Zakończenia Sieci pobiera się od dotychczasowego Abonenta, według stawek określonych w Cenniku. Na dotychczasowym Abonencie, ciąży również obowiązek uregulowania wszelkich należności za Usługi, powstałych do dnia cesji i musi być wypelniony przed dokonaniem cesji chyba, że strony postanowią inaczej za zgodą Operatora. Operator może zażądać, aby dokonanie cesji odbyło się na podstawie porozumienia zawartego między Operatorem, Abonentem oraz osobą trzecią.

§3

Instalacja Zakończenia Sieci i aktywacja Usługi

1. Operator w zakresie opisanym w Umowie, zapewni niezbędne Urządzenia Końcowe oraz wykonanie Przyłącza i Zakończenia Sieci w celu świadczenia Usług dla Abonenta.
2. Warunkiem wykonania instalacji Przyłącza i Zakończenia Sieci u Abonenta jest posiadanie przez niego tytułu prawnego do miejsca/Lokalu uzgodnionego jako lokalizacja Zakończenia Sieci. W przypadku posiadania przez Abonenta tytułu prawnego do nieruchomości innego niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do Lokalu, instalacja Zakończenia Sieci wymaga przedstawienia przez niego pisemnej zgody odpowiednio: właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej, albo oświadczenia Abonenta o posiadaniu takiej zgody.
3. Operator zobowiązuje się do wykonania Przyłącza, Zakończenia Sieci oraz aktywacji Usług, w terminie do 21 dni od daty zawarcia Umowy, a Abonent jest zobowiązany umożliwić Operatorowi instalację w sposób nie powodujący uszkodzenia Lokalu. Operator nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności. Przed wykonaniem Przyłącza do Lokalu Abonent rozumie się:
 - 3.1. dla łącza kablowego: doprowadzenie kabla sieciowego UTP zakończonego końcówką RJ45 (Zakończenie Sieci);
 - 3.2. dla łącza światłowodowego: doprowadzenie kabla światłowodowego zakończonego odpowiednim złączem oraz konwerterem światłowodowym z gniazdem RJ45 lub wkładką światłowodową (Zakończenie Sieci);
 - 3.3. dla łącza radiowego: montaż na przednio przygotowanym w porozumieniu z Operatorem przez Abonenta wsporniku urządzenia radiowej transmisji danych z wbudowanym gniazdem RJ45 (Zakończenie Sieci) oraz skonfigurowanie i ustawienie urządzenia radiowej transmisji danych w sposób umożliwiający nawiązanie połączenia radiowego z Siecią Operatora.
4. Abonent zobowiązuje się do udostępnienia Lokalu, upoważnionemu pracownikowi Operatora, w celu wykonania niezbędnych prac instalacyjnych, przy czym ułożenie okablowania w przyłączanym Lokalu należy do Abonenta. Podczas instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Operator nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych będących własnością Abonenta.

Ogólne warunki wykonywania Usług.

Usługa poczty elektronicznej.

- Ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez Operatora Urządzeń Końcowych, o ile zostały one wprowadzone przez Operatora lub na jego zlecenie mogą być wskazane w odrębnych regulaminach i/lub Regulaminach Promocji, i/lub Protokole Przekazania Urządzenia i/lub instrukcji obsługi Urządzenia Końcowego.
- Zasilanie energią elektryczną Urządzeń Końcowych oraz innych urządzeń telekomunikacyjnych niezbędnych do świadczenia Usługi przez Operatora zainstalowanych w lub w obrębie Lokalu odbywa się na koszt Abonenta.
- Operator nie jest związany terminem określonym w ust. 3 w przypadku, gdy wystąpią okoliczności niezależne od Operatora, uniemożliwiające zachowanie terminu, w szczególności działania lub zaniechania Abonenta lub osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności lub wystąpi Siła Wyższa.
- Instalacja Przyłącza i Zakończenia Sieni oraz aktywacja Usługi jest potwierdzana Protokołem Odbioru podpisanym przez Operatora i Abonenta. Podpisanie protokołu jest jednoznaczne z uruchomieniem Usług przez Operatora i przyjęciem ich przez Abonenta.
- W przypadku, gdy wykonanie Przyłącza wymaga większych niż przeciętnych nakładów materiałowych i czasowych, Operator jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Klienta przed zawarciem Umowy.
- Jeżeli w chwili zawarcia Umowy, Abonent posiada Przyłącze opisane w ust. 3, zobowiązania Operatora mogą ograniczyć się do aktywacji Usługi w Sieci Operatora.

54

Warunki płatności

- Abonent dokonuje opłat za Usługi świadczące przez Operatora zgodnie z treścią Umowy i na jej podstawie oraz na zasadach określonych w Regulaminie.
- Za świadczone przez Operatora Usługi na rzecz Abonenta Operator wystawia Rachunek zgodnie z treścią Umowy i na jej podstawie oraz na zasadach określonych w Regulaminie.
- Standardowym okresem Rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy. W szczególnych przypadkach Operator zastrzega sobie prawo do wystawiania Rachunku za inne Okresy Rozliczeniowe niż miesięczne.
- Opłaty Abonamentowe naliczane są za Okres Rozliczeniowy z góry.
- Pierwszy Okres Rozliczeniowy dla danego Abonenta kończy się z upływem miesiąca kalendarzowego, w którym zawarta została Umowa.
- Operator zastrzega sobie prawo do umieszczania w wystawionym Rachunku opłat za Usługi zrealizowane we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone w poprzednich Rachunkach.
- Opłaty Abonamentowe za pierwszy Okres Rozliczeniowy są naliczane proporcjonalnie do czasu korzystania z Usług w tym Okresie Rozliczeniowym i stanowią iloczyn dni od daty rozpoczęcia świadczenia Usług do ostatniego dnia tego Okresu Rozliczeniowego oraz 1/30 Opłaty Abonamentowej za każdy dzień.
- Opłaty Abonamentowe dotyczące okresów krótszych niż Okres Rozliczeniowy są naliczane proporcjonalnie do czasu świadczenia Usług w danym Okresie Rozliczeniowym.
- Opłaty jednorazowe mogą być naliczane i płatne w momencie zakupu Usługi, lub też z dołu na koniec Okresu Rozliczeniowego w którym zostały wyświadczone.
- Operator może zażądać od Abonenta wpłacenia kaucji lub złożenia innej akceptowanej przez Operatora formy zabezpieczenia, tytułem zabezpieczenia ewentualnych roszczeń Operatora wobec Abonenta, w związku z realizacją Umowy. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności Operatora i będzie zdeponowana na wyodrębnionym, nieoprotocentowanym rachunku bankowym Operatora. Szczegółowo rodzaj zabezpieczenia oraz warunki jego zwrotu reguluje Umowa.
- Operator ma prawo zaspokoić swoją wymagalną wierzycielność z tytułu realizacji Umowy z kwoty kaucji lub innego zabezpieczenia, o których mowa w ust. 10.
- Operator zobowiązuje się zwrócić Abonentowi nominalną kwotę kaucji lub inny przedmiot zabezpieczenia z chwilą dokonania końcowego rozliczenia finansowego Umowy, z zastrzeżeniem ust. 11.
- Abonent zobowiązany jest do prawidłowego dokonania zapłaty, przez co należy rozumieć m.in. dokonanie opłaty w terminie i wysokości określonej w Umowie. Zapłata może być dokonana na standardowych drukach pocztowych, w drodze przelewu bankowego lub osobiście w kasie Operatora. Zapłata dokonana nieprawidłowo może wywołać skutki określone w § 8 ust. 1 lub analogicznym postanowieniu Umowy.
- W razie nieotrzymania Rachunku w terminie, w którym był on zwykle Abonentowi przekazywany, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym fakcie Operatora.
- Za datę dokonania płatności uważa się datę uznania rachunku Operatora.
- Od zaległych płatności Operator ma prawo naliczać odsetki ustawowe. Należne odsetki będą wykazywane w odrębnych notach odsetkowych.
- W przypadku dokonania przez Abonenta płatności, Operatorowi przysługuje prawo do zaliczenia bieżącej wpłaty w pierwszej kolejności na poczet najstarszego zobowiązania Abonenta (należności główne wynikające z Umowy lub Rachunku), a następnie na naliczone przez Operatora odsetki ustawowe.
- Nie powoduje zmiany Umowy rezygnacja przez Operatora z pobierania części opłat lub wprowadzenie nowych Usług.
- Aktualne Cenniki Usług dostępne są na stronie internetowej oraz w siedzibie i punktach sprzedaży Operatora.

- Listy wysyłane przez Abonenta do Administratora, mogą być publikowane na stronie www bez zgody Abonenta, w celu utworzenia FAQ, z zachowaniem anonimowości nadawcy.
- Minimalne Oferowane Poziomy Jakości Usług:
 - dla Usług Internetowych to przepustowość łącz o wartości 50% określonej przepustowością maksymalną, mierzonej zgodnie z wytycznymi wskazanymi na stronie Operatora;
 - dla wszystkich Usług to poziom ich dostępności: 90%.

56

Postępowanie w przypadku Awarii. Pomoc techniczna

- W ramach Usług świadczonych na podstawie Umowy Operator zapewnia sprawność sieci telekomunikacyjnej na odstępie od Zakończenia Sieni do styku Sieni Operatora z sieciami innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, chyba że Umowa stanowi inaczej.
- Zgłoszenia Awarii Abonent może dokonać 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu. Abonent może zgłosić Awarię krótką wiadomością tekstową SMS, pocztą elektroniczną, telefonicznie, telefaksem, lub osobiście w siedzibie Operatora, na odpowiednie numery i adresy podane w Umowie.
- Czas Awarii liczony jest od momentu zgłoszenia.
- Operator zobowiązuje się, aby czas usunięcia Awarii, nie przekroczył pięciu Dni Roboczych, licząc od momentu zgłoszenia o którym mowa w ust.2, przy czym do czasu Awarii nie wlicza się okresu wynikającego ze zwłoki lub braku dyspozycyjności Abonenta.
- Operator zastrzega sobie prawo do konserwacji Sieni Operatora i Przyłącza służących do świadczenia Usług na rzecz Abonenta, w ramach której może również nastąpić czasowe odłączenie Abonenta od Sieni Operatora. O konieczności czasowego odłączenia, Abonent zostanie powiadomiony ze wskazaniem terminu planowanego wyłączenia na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie, z wyprzedzeniem co najmniej 24 godzinny. Operator dołoży wszelkich starań, aby prace konserwacyjne trwały możliwie najkrócej i o ile to możliwe były przeprowadzane w okresach najmniejszego poziomu korzystania z Usług przez Abonenta.
- Operator deklaruje pomoc techniczną w następującym zakresie:
 - ulożenie kabla sieciowego wewnątrz lokalu Abonenta;
 - instalacji wewnątrz Urządzenia Końcowego Abonenta karty sieciowej;
 - pierwszej konfiguracji systemu Abonenta do pracy w Sieci Operatora;
 - usuwania mechanicznych uszkodzeń instalacji w lokalu Abonenta;
 - usuwania awarii wynikłych wskutek wadliwego działania urządzeń (w szczególności Urządzenia Końcowego) Abonenta;
 - obsługi technicznej urządzeń (w szczególności Urządzenia Końcowego) Abonenta i oprogramowania niezbędnego do pracy w Sieci Operatora.
- Operator podejmie czynności, o których mowa w ust. 6, wyłącznie na wniosek Abonenta. Za wykonane czynności, Operator może naliczyć dodatkowe opłaty, zgodnie z Cennikiem Usług Serwisowych. Aktualny Cennik Usług Serwisowych dostępny jest na stronie internetowej oraz w siedzibie i punktach sprzedaży Operatora
- Operator zaleca:
 - zainstalowanie w Urządzeniu Końcowym oprogramowania antywirusowego i dokonywanie okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych znajdujących się w pamięci Urządzenia Końcowego, niezależnie od sposobu ich pozyskania;
 - podłączenie Urządzenia Końcowego do gniazda zasilającego z uziemieniem (zerowaniem);
 - podłączenie Urządzenia Końcowego do Zakończenia Sieni z wykorzystaniem zabezpieczenia przepięciowego, a podczas wyładowań atmosferycznych oraz dłuższego nie korzystania z Urządzenia Końcowego odłączenie Urządzenia Końcowego od Zakończenia Sieni.
- Niezastosowanie się Abonenta do zaleceń wymienionych w ust.8 wyłącza odpowiedzialność Operatora za ewentualnie poniesione szkody przez Abonenta.

57

Postępowanie reklamacyjne

- Abonentowi (dalej „Reklamujący”) przysługuje prawo do złożenia reklamacji w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależnie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
- Reklamacja złożona po terminie wskazanym wyżej Operator ma prawo pozostawić bez rozpoznania.
- Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu, sporządzonego przez jednostkę Operatora obsługującą Reklamującego, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, potwierdzi jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu lub pisemnie w jednostce Operatora obsługującej Reklamującego, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest zobowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie.
- Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Reklamującego;

- 4.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- 4.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4.4. przydzielony Reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, lub adres miejsca Zakończenia Sieci;
- 4.5. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
- 4.6. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Reklamujący żąda ich wypłaty;
- 4.7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
- 4.8. podpis Reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. Dane adresowe, na które Reklamujący może kierować reklamacje, będą każdorazowo określone w Umowie.
6. Za datę złożenia reklamacji uznaje się datę otrzymania przez Operatora zgłoszenia w formie opisanej w ust. 3.
7. Operator udziela odpowiedzi na reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
8. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4 pkt 1-5, 7 lub 8, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie zwraca Reklamującemu do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
9. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
10. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.
11. Odpowiedź Operatora na reklamację będzie zawierać:
- 11.1. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
- 11.2. powołanie podstawy prawnej;
- 11.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- 11.4. w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
- 11.5. w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
- 11.6. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym;
- 11.7. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
12. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
- 12.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 12.2. zostać doręczona Reklamującemu przesyłką poleconą.
13. Wszczęcie postępowania reklamacyjnego nie zwalnia Reklamującego z obowiązku uregulowania Rachunku, za Okres Rozliczeniowy, w którym wystąpiło zdarzenie uzasadniające według Reklamującego złożenie reklamacji, za Usługi niebędące przedmiotem postępowania reklamacyjnego.
14. W przypadku uznania przez Operatora reklamacji, Reklamującemu przysługujące odszkodowanie.
15. Odszkodowanie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi ustala się wg obowiązującego prawa, w szczególności Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy.
16. Jeżeli przedmiotem uznanej reklamacji było nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi, należność ta zostanie zwrócona Reklamującemu, w sposób określony w ust. 17.
17. O ile Abonent nie wskaże innej formy zwrotu Reklamującemu należności z tytułu uwzględnienia reklamacji następuje w formie zaliczenia jej na poczet należności Operatora z tytułu świadczenia na rzecz Reklamującego Usług. W przypadku braku możliwości zwrotu należności w powyższy sposób, odpowiednia kwota zostanie przekazana przez Operatora na wskazany przez Reklamującego rachunek bankowy lub adres.
18. W sytuacji, kiedy Operator posiada wobec Reklamującego jakiegokolwiek wierzytelności wymagalne i niesporne, Operator może potrącić te wierzytelności z wierzytelnością Reklamującego wobec Operatora, powstałą z tytułu uznania reklamacji za zasadną.
- 1.3. z przyczyn technicznych, niezależnych od Operatora, czasowo nie jest możliwe świadczenie na rzecz Abonenta Usług lub zapewnienie ich należytej jakości;
2. Ograniczenie świadczenia jednej z Usług wynikłe z przyczyn leżących po stronie Abonenta nie zwalnia Abonenta z zapłaty należności za świadczone nadal Usługi, w szczególności opłat za dzierżawione przez Operatora na rzecz Abonenta Urządzenia Końcowego. W okresie Ograniczenia świadczenia Usług pobierana jest opłata za utrzymanie Przyłącza Sieci w gotowości do świadczenia Usług w wysokości określonej w Cenniku.
3. Operator cofnie ograniczenie świadczenia Usług po ustaniu przyczyn ograniczenia, w szczególności po wpłacie przez Abonenta wszystkich zaległych należności na rzecz Operatora.
4. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy, z wyłączeniem Abonentów korzystających z Usług na warunkach ofert promocyjnych (Regulamin Promocji). Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić raz w roku na okres nie dłuższy niż trzy miesiące. We wniosku Abonent wskazuje termin ponownej aktywacji Usług.
5. Wniosek, o którym mowa w ust. 4, powinien być złożony z jedynosięciowym wyprzedzeniem i będzie skutkować od początku kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
6. Za zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta Operator pobiera opłatę określoną w Cenniku.
7. Z dniem zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.
8. Strony mogą rozwiązać Umowę w każdym czasie, na mocy porozumienia Stron.
9. Abonent będący Konsumentem, który zawarł Umowę na odległość (bez jednoczesnej obecności obu Stron) lub poza lokalem Operatora (miejscem przeznaczonym do obsługi klienta publiczności i oznaczonym zgodnie z przepisami o działalności gospodarczej), może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie (na przykład: pismo wysłane pocztą, pocztą elektroniczną lub faksem) w terminie 14 dni od zawarcia Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. W takim przypadku Konsument zobowiązany do poniesienia kosztów instalacji zgodnie z aktualnym Cennikiem, zapłacić za korzystanie z Usług proporcjonalnie do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której Konsument poinformował o odstąpieniu od Umowy zgodnie z Cennikiem oraz zwróceniu powierzonych przez Operatora rzeczy. Zapłata oraz zwrot powierzonych przez Operatora rzeczy powinno nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy.
10. W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony:
- 10.1. z Przedsiębiorcą - każda ze Stron ma prawo do jej rozwiązania, z zachowaniem jedynosięciowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego;
- 10.2. z Konsumentem – Abonent ma prawo do jej rozwiązania, z zachowaniem jedynosięciowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, z zastrzeżeniem ust. 12 i ust. 14.
11. W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na czas określony postanowienia ust.10 stosuje się odpowiednio.
12. Operator ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:
- 12.1. z przyczyn określonych w ust. 1 ograniczono świadczenie Usług, a okres ograniczenia trwa co najmniej 14 dni i Abonent nie usunął w okresie ograniczenia, naruszeń będących przyczyną ograniczenia, wskazanych w dodatkowym wezwaniu wysłanym przez Operatora;
- 12.2. Abonent wykorzystuje Usługi świadczone przez Operatora niezgodnie z prawem lub ich przeznaczeniem, po uprzednim pisemnym wezwaniu do zaprzestania naruszeń.
13. Abonent ma prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia i bez jakichkolwiek kar w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usług trwa dłużej niż 14 dni i wynika ona z winy Operatora.
14. Operator może rozwiązać Umowę Abonencką z zachowaniem jedynosięciowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, w przypadku ważnych przyczyn technicznych lub zaistnienia siły wyższej uniemożliwiającej dalsze świadczenie Usług.
15. Wypowiedzenie Umowy musi zostać dokonane w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
16. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi wszelkie opłaty za korzystanie z Usług Operatora naliczane zgodnie z Umową podlegającą wypowiedzeniu.
17. Umowa wygasa w przypadku:
- 17.1. zaprzestania prowadzenia działalności przez Operatora, w szczególności gdy Operator utracił uprawnienia do świadczenia Usług;
- 17.2. śmierci Abonenta będącego Konsumentem;
- 17.3. likwidacji Abonenta będącego jednostką organizacyjną lub osobą prawną.
- §9**
Odpowiedzialność Operatora
1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zakupionych przez Abonenta, z wyjątkiem sytuacji kiedy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z:
- 1.1. przyczyn o charakterze Siły Wyższej;
- 1.2. złej jakości Urządzenia Końcowego;
- 1.3. okoliczności powstałych z przyczyn leżących po stronie Abonenta np. na skutek awarii sprzętu lub oprogramowania Abonenta albo nieprzestrzegania postanowień Regulaminu, Umowy i przepisów prawa.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za Awarie dotyczące Usług odstępowanych Abonentowi w ramach Promocji, na którą Abonent nie posiada Umowy, a Abonentowi nie przysługuje odszkodowanie za takie Awarie.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
4. Jeżeli przy wykonywaniu Umowy, Operator posługuje się Podmiotami trzecimi, za ich działania lub zaniechania, Operator odpowiada jak działania lub zaniechania własne.
5. W celu zapobieganiu osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, Operator dokonuje pomiaru ruchu wewnątrz sieci oraz na styku do sieci Internet. Pomiar ruchu w sieci jest dokonywany automatycznie przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Na bazie pomiarów ruchu są planowane prace inwestycyjne i/lub zmiany organizacji ruchu w sieci. Stosowane prace inwestycyjne i zmiany organizacji ruchu w sieci nie pogarszają jakości Usług.
- §10**
Zawiadomienia
1. O ile Regulamin lub Umowa nie stanowi inaczej, wszelkie zawiadomienia związane z realizacją Umowy, informacje marketingowe i komunikaty, wiążące się z działalnością Operatora, będą dokonywane w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta oraz Operatora w Umowie lub za pomocą: tradycyjnej przesyłki listowej, kurierem lub telefaxem. Zawiadomienie przesłane w formie elektronicznej lub telefaxem, uważa się za skuteczne w terminie 3 dni od dnia wysłania.
2. Adres konta poczty elektronicznej Operatora mmj@mmj.pl stanowi obowiązujący adres dla Abonentów w zakresie przesyłania Operatorowi wszelkich oświadczeń, dla których przepisy umowy i regulaminu nie wymagają zachowania innej formy, chyba że nie jest to możliwe z przyczyn natury technicznej. Jeżeli z przekazaniem tą drogą oświadczeniem wiąże się jakiegokolwiek obowiązek dla Operatora (np. Abonent zleci wykonanie Usług), wówczas dla jego skuteczności wymagane jest, aby w ciągu 3 dni Operator pocztą elektroniczną potwierdził przyjęcie tego obowiązku.
- §11**
Postanowienia końcowe
1. W sprawach nieuregulowanych Umową i Regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa, w szczególności Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy.
2. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług oraz regulaminy związane z akcjami promocyjnymi („Regulamin Promocji”), w szczególności dotyczące sprzedaży na warunkach promocyjnych i/lub w oparciu o umowy zawierane na czas określony.
3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Operator zapewnia tajemnicę telekomunikacji w zakresie wymaganym przez Ustawę. Operator zamieszcza na stronie www.mmj.pl informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczeniami Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.
5. Zmiana Regulaminu nie stanowi zmian warunków Umowy, skutkujących koniecznością sporządzania Aneksu.
6. Aktualny Regulamin jest publikowany na stronie internetowej www.mmj.pl, dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na każde jego żądanie.
7. Operator powiadamia Abonenta o każdej zmianie w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie, z wyjaśnieniem sposobu zapoznania się z treścią zmienionego Regulaminu oraz poprzez zamieszczenie na stronie www.mmj.pl odpowiedniego komunikatu i nowego Regulaminu.
8. W przypadku braku akceptacji nowego Regulaminu, Abonent może w okresie przed wejściem w życie nowego Regulaminu, wypowiedzieć Umowę, ze skutkiem na ostatni dzień obowiązywania dotychczasowego Regulaminu. W przypadku wypowiedzenia Umowy w tym trybie, Operatorowi nie przysługują roszczenia odszkodowawcze, chyba że zmiana warunków Umowy wynika bezpośrednio z przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.
9. Wszelkie spory mogące wynikać na tle realizacji Umowy, Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby Operatora, z zastrzeżeniem ust. 10 niniejszego paragrafu.
10. Spory pomiędzy Operatorem a Abonentem będącym Konsumentem, mogą zostać zakończone polubownie w drodze pozasądowego postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Spory o prawa majątkowe wynikłe z Umowy zawartej pomiędzy Operatorem a Abonentem, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym mogą zostać poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezese Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Niezależnie od powyższego, Strony mogą poddać spór do rozstrzygnięcia sądu powszechnemu.
11. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.04.2017 r. z zastrzeżeniem ust. 12
12. Dla Umów zawartych przed dniem 1.04.2017 r. Regulamin obowiązuje od dnia 1.05.2017 r.