

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI OPTO-TECH

I. WSTĘP ORAZ DEFINICJE.

§ 1.

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci **OPTO-TECH**, zwany dalej Regulaminem, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na:
 - a) zapewnieniu dostępu do sieci Internet
 - b) zapewnienia usługi telefonii stacjonarnejprzez Operatora – **OPTO-TECH WRÓBLEWSKI GRZEGORZ** z siedzibą w Pyrzyce, ulica ul. Adama Mickiewicza numer 162, kod pocztowy 74-200, NIP 853-126-07-78, REGON 320020118, wpisanego do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 11318.
2. Regulamin jest integralną częścią zawartej z Klientem Umowy. Zakres oferowanych przez Operatora usług określony jest w: Cenniku lub, jeżeli umowa zawierana jest w ramach promocji, w Regulaminie promocji i Cenniku promocji.
3. Regulamin stosuje się w całości w przypadku zawarcia umowy poza promocją, zaś w przypadku zawarcia Umowy w ramach promocji – w takim zakresie, w jakim Regulamin promocji nie określa odmiennie sposobu świadczenia i korzystania z usług.

§2

1. Operator świadczy Usługi na podstawie zawartej Umowy. Umowy są zawierane wyłącznie w formie pisemnej, w tym poza lokalem Operatora.
2. Użyte w Regulaminie, Umowie, Cenniku promocji i Cenniku określenia oznaczają:
 - Adres IP** - unikalny numer zakończenia sieci nadawany Klientowi w sieci Operatora.
 - Abonament** – stała opłata z tytułu uprawnienia do stałego korzystania z usług określonych w § 2 ust. 1 po zawarciu Umowy o świadczenie usług lub wybranej promocji, naliczana za okres rozliczeniowy wynoszący jeden miesiąc, ustalany zgodnie z postanowieniami Regulaminu, chyba że Umową lub Regulaminem promocji zostanie wprowadzony inny okres rozliczeniowy.
 - Aktywacja** - uzyskanie dostępu do sieci Operatora wraz z zespołem czynności, w wyniku których Operator rozpoczyna świadczenie Usługi w punkcie wskazanym przez Klienta.
 - Awaria** – wada sieci Operatora, w wyniku wystąpienia której dostarczenie Usług jest całkowicie niemożliwe.
 - Biuro Obsługi Klienta** – punkt fizyczny, gdzie zapewniana jest obsługa Klienta w lokalu udostępnionym przez Operatora do tych celów.
 - Cennik** – Cennik usług internetowych Opto-Tech Grzegorz Wróblewski, stanowiący zestawienie cen za usługi świadczone przez Operatora, ogłoszone na stronie internetowej z oznaczona datą obowiązywania, stanowiący załącznik do umowy.
 - Cennik promocji** - zestawienie cen za usługi świadczone przez Operatora w ramach Promocji, ogłoszone na stronie internetowej z oznaczona datą obowiązywania, stanowiący załącznik do umowy, o ile zawierana jest ona w warunkach promocji, zgodnie z Regulaminem promocji.
 - Dni Robocze** – dni od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni uznanych za ustawowo wolne od pracy.
 - eBOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)** – dostępna na stronie www Operatora www.opto-tech.pl aplikacja do zarządzania Usługą będącą przedmiotem Umowy.
 - Klient** – Abonent w rozumieniu ustawy prawo telekomunikacyjne; osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę.
 - Konto pocztowe** - przestrzeń na dysku, mająca swój adres pocztowy, służąca do przyjmowania, wysyłania i przechowywania listów elektronicznych.
 - Lokal** – nieruchomość, do której Klient posiada Tytuł Prawny, do której doprowadzone jest zakończenie sieci i gdzie świadczona jest Usługa.
 - Numer Identyfikacyjny Klienta** – numer nadany w zgodzie z ustawą Prawo telekomunikacyjne Klientowi.
 - Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca poczynając od dnia, w którym nastąpiła aktywacja usługi do dnia poprzedzającego ten sam dzień w kolejnym miesiącu, służący do rozliczeń usługi, chyba że co innego wynika z Rachunku Telekomunikacyjnego albo umowa jest zawarta w warunkach promocji i Regulamin promocji przewiduje inny Okres rozliczeniowy,
 - Operator** - podmiot uprawniony do świadczenia usługi określonej w § 2 ust. 1, z którym zawarta zostaje umowa.
 - Przedstawiciel Operatora** – osoba upoważniona do reprezentowania Operatora w zakresie zawierania umów na dostawę usług oraz uprawniona do: (a) składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania umowy lub (b) wykonania czynności technicznych w lokalu Klienta, w szczególności zmierzających



do dokonania aktywacji usług.

Protokół zdawczo-odbiorczy – dokument stanowiący załącznik do umowy, zawierający wymagania sprzętowe, instrukcję postępowania z powierzonym sprzętem oraz informacje o jego powierzeniu.

Rachunek Telekomunikacyjny – dokument księgowy wystawiany Klientowi przez Operatora, na podstawie którego Klient uiszcza opłaty.

Regulamin – niniejszy regulamin.

Regulamin promocji – dodatkowe regulacje przewidujące szczególne warunki umowy, ogłaszane przez Operatora, zgodnie z którymi Klienci lub osoby mające zostać Klientami, zawierają umowy na warunkach odmiennych niż przewidziane niniejszym regulaminem.

Sieć – publiczna sieć telekomunikacyjna utrzymywana przez Operatora.

Siła wyższa – zdarzenie zewnętrze niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia mu (wojna, klęska żywiołowa, strajk etc.) i niezależne od stron umowy.

Sprzęt Operatora – umieszczone w lokalu Klienta sprzęty należące do Operatora służące do świadczenia usługi (w tym modem, router).

Sprzęt Odbiorczy – stanowiące własność Klienta urządzenia końcowe znajdujące się w lokalu, które służą do odbioru usługi (komputery, tablety, telefony komórkowe etc.).

Tytuł prawny – przysługujące Klientowi prawo do nieruchomości/lokalu pod tytułem prawnym umożliwiającym dysponowanie nią na cele świadczenia usług objętych umową i regulaminami – w tym w szczególności: prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, dzierżawa, najem, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie i inna umowa nienazwana lub stosunek zobowiązaniowy o podobnym charakterze

Umowa – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta z Operatorem.

Usterka – wada sieci Operatora, która obniża jakość usługi i przy której wystąpienie osiągnięcie poziomu usługi określonej w umowie nie jest wykonalne, jednakże z zachowaniem możliwości korzystania z usługi.

Usługa – usługa dostępu do sieci internet świadczona Klientowi przez Operatora.

Usługi dodatkowe – pozostałe usługi świadczone przez Operatora zgodnie z Cennikiem (Usługa WWW, Konto pocztowe i wszelkie inne usługi wprowadzane jako pozycje w Cenniku).

Zakończenie sieci – część sieci telekomunikacyjnej umiejscowionej w lokalu Klienta wraz z gniazdem.

§3

1. Zakres Usług świadczonych przez Operatora, do których stosuje się niniejszy Regulamin (w tym: taryfy i prędkości Internetu) jest określony w aktualnie obowiązującym Cenniku oraz Cenniku promocji w przypadku zawarcia Umowy w warunkach promocji.
2. Operator świadczy Usługę przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa i o ile takowe zostaną wydane - w stosownych dokumentach pochodzących od Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Wskaźniki Operator może udostępnić na swojej stronie www. W pozostałym zakresie usługę świadczy się w zgodzie z parametrami wybranej taryfy.
3. Od dnia złożenia zapotrzebowania (zamówienia) na Usługę, Operator ma 30 dni na wykonanie instalacji Sieci. Termin ustalany jest wspólnie przez Klienta i Przedstawiciela Operatora. Termin na aktywację od dnia instalacji Sieci wynosi maksymalnie 7 dni roboczych, jednakże Operator dołoży starań, by została ona dokonana w najkrótszym możliwym czasie.
4. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin otwarcia BOK, podanych przez Operatora usług na jego stronie internetowej.
5. Minimalne wymagania sprzętowe oraz programowe wskazuje na żądanie BOK, również przed zawarciem umowy. Odpowiedzialność za funkcjonowanie usługi w przypadku korzystania ze sprzętu o niższych parametrach jest wyłączona.
6. Operator świadczy, na podstawie niniejszego Regulaminu, następujące usługi telekomunikacyjne:
 - a) zapewnieniu dostępu do sieci Internet
 - b) zapewnienia usługi telefonii stacjonarnej

§3a

1. Operator świadczy na rzecz Abonenta usługę telefonii stacjonarnej na zasadach określonych w niniejszym paragrafie i na podstawie właściwego Cennika.
2. Opłaty określone w Cenniku pobierane są za każde połączenie zrealizowane z numeru Abonenta, bez względu na osobę użytkownika.
3. W zakresie usług Operatora znajduje się realizacja w połączeń: miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci ruchomych.
4. Abonentowi przysługuje każdorazowo prawo do złożenia do Operatora wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących zgodnie z ofertą Operatora.
5. Przydział numeru telefonicznego na rzecz Abonenta następuje przez Operatora.



6. Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego. Za zmianę numeru pobierana jest opłata wskazana we właściwym cenniku.
7. Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zmiany miejsca świadczenia usługi (przeniesienie numeru), jednakże nastąpić to może wyłącznie w ramach istniejącej sieci Abonenta na obszarze tej samej strefy numeracyjnej. Operator informuje Abonenta o możliwości lub braku możliwości przeniesienia numeru z tych przyczyn w terminie 7 dni od dnia złożenia wniosku o przeniesienie numeru. Za przeniesienie numeru pobierana jest opłata wskazana we właściwym cenniku.
8. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi wyłącznie w ramach świadczonych usług. W przypadku, gdy skierowanie połączenia do numeru alarmowego w formacie rozpoczynającym się od cyfry 9, połączenie może zostać przekierowane na ogólny numer alarmowy (112). Połączenia na numery alarmowe monitoruje się pod kątem danych lokalizacyjnych i gromadzi dane o lokalizacji.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenia w możliwości korzystania z usługi, jeżeli powyższe spowodowane jest:
 - a. parametrami, rodzajem, stanem urządzeń końcowych (w tym oprogramowania takiego urządzenia),
 - b. działaniami Abonenta, podmiotów od niego zależnych, podmiotów dostarczających mu usługę,
 - c. koniecznością zachowania bezpieczeństwa, bezpieczeństwa i integralności sie i stosowania przepisów prawa,
 - d. rozwiązaniem umowy w trybie natychmiastowym.
10. Operator zastrzega sobie możliwość blokowania połączeń na prefiksy nieujęte w Cenniku,
11. Operator zastrzega, że zabronione jest przez Abonenta generowanie ruchu charakteryzującego się sekwencyjnym czasem połączenia do wybranego numeru wprowadzanego za pomocą generatorów, dialerów etc. pod rygorem wstrzymania świadczenia usług i rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
12. Operator ma obowiązek udzielania Abonentowi informacji o realizowanych połączeniach, dodatkowych opłatach (billing), a także umożliwienia zablokowania wskazanych przez Abonenta płatnych usług do określonej przez Abonenta spośród przewidzianych w stosownych przepisach limitów.
13. Billing dostarczany jest przez Operatora na życzenie Abonenta i jest szczegółowym wykazem wykonanych usług w danym okresie rozliczeniowym, który zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem dla każdego połączenia:
 - i. numeru wywoływanego,
 - ii. daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia,
 - iii. czasu trwania połączenia,
 - iv. wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
14. Za billingi w formie papierowej lub innej uzgodnionej z Abonentem pobierana jest opłata określona w Cenniku.

§4

1. Ceny usług określonych w §2, pkt. 1, świadczonych przez Operatora, określa aktualny Cennik oraz Cennik promocji, o ile Umowa jest zawierana w warunkach Promocji.
2. Operator zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w Cenniku z zastrzeżeniem ustaleń przyjętych w Regulaminach Promocji i Cennikach promocji.
3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, mają pierwszeństwo względem niniejszego Regulaminu.
4. Cenniki i Regulaminy udostępniane są na stronie www Operatora, a także dostarczane przy zawarciu umowy za pokwitowaniem odbioru oraz udostępniane na każde żądanie Klienta.

II. Ogólne warunki zawierania umów i naliczania oraz poboru opłat.

§5

1. Podstawą świadczenia Usług przez Operatora jest pisemna Umowa zawarta przez Klienta oraz podpisanie przez Klienta protokołu zdawczo-odbiorczego.
2. Umowa może zostać zawarta również:
 - a) w BOK,
 - b) poza lokalem BOK, z Przedstawicielem Operatora,
 - c) na odległość tzn. poprzez podpisanie i wymianę egzemplarzy.
3. Operator uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia usługi wedle wybranej taryfy i lokalizacji i w przypadku niemożności zapewnienia ww., odmawia zawarcia umowy na wskazanych warunkach. Klient obowiązany jest do podania prawdziwych danych zgodnie z ustawą Prawo telekomunikacyjne.
4. Umowa może być zawarta wyłącznie z podmiotem posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Podmiot zobowiązany jest przedstawić dokumenty potwierdzające ww. tytuł bądź inny dokument zezwalający na zawarcie umowy – podpisany przez osobę, której Tytuł przysługuje.
5. Rozwiązanie umowy na czas nieokreślony może nastąpić z zachowaniem okresu wypowiedzenia. Okres wypowiedzenia wynosi 30 dni i liczony jest od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego następującego po



Okresie Rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o rozwiązaniu Umowy. Za dzień złożenia oświadczenia o rozwiązaniu Umowy przez Klienta uznaje się dzień doręczenia tego oświadczenia na adres Operatora.

Oświadczenie o rozwiązaniu umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

6. Operator może, według własnego wyboru, rozwiązać z Klientem w każdym czasie umowę ze skutkiem natychmiastowym, rozwiązać umowę z Klientem z zachowaniem okresu wypowiedzenia, zawiesić świadczenie Usług ze skutkiem natychmiastowym, bez prawa Klienta do odszkodowania, w przypadku:
- a) wszczęcia wobec Klienta postępowania likwidacyjnego,
 - b) zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od Operatora, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie Usług;
 - c) podania przez Klienta nieprawdziwych danych lub posługiwania się podrobionymi lub przerobionymi dokumentami przy zawieraniu Umowy lub w trakcie wykonywania Umowy;
 - d) zalegania przez Klienta z opłatami należnymi Operatorowi;
 - e) działania na szkodę Operatora lub korzystania z Usług świadczonych przez Operatora niezgodnie z prawem lub Umową.
7. W przypadku zawierania umowy poza Biurem Obsługi Klienta lub na odległość, Klientowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyn poprzez pisemne oświadczenie złożone lub wysłane w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może dla ułatwienia komunikacji zawierać dane adresowe Klienta, jego Numer identyfikacyjny oraz numer umowy zawartej z Operatorem.
8. Wszelkie należności wobec Operatora Klient jest zobowiązany uregulować według terminów wynikających z otrzymanego Rachunku Telekomunikacyjnego. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku płatności.
9. Klienci korzystający z Usług zobowiązani są przestrzegać norm, zasad i wymagań technicznych i eksploatacyjnych obowiązujących w publicznej sieci telekomunikacyjnej oraz sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych. Dotyczy to dotrzymywania i spełniania wymagań technicznych i eksploatacyjnych w czasie uruchamiania urządzeń i łączy, w bieżącej eksploatacji oraz w przypadkach powstawania uszkodzeń lub w awariach.
10. Zamówienia na poszczególne taryfy stosowane przez Operatora i ujęte w Cenniku mogą być zgłaszane:
- a) telefonicznie,
 - b) pisemnie,
 - c) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
 - d) za pośrednictwem poczty elektronicznej, o ile stosowany jest adres wskazany w umowie lub przydzielony Klientowi,
 - e) przez eBOK,

z tym, że w ciągu 14 dni od dnia zamówienia Operator informuje Klienta o przeszkodach technicznych, jeżeli takowe występują i w przypadku ich wystąpienia nie dochodzi do zmiany. Regulaminy promocji mogą regulować zamówienia odrębnie. Zmiana taryfy stanowi zmianę umowy i może być dokonana w formie pisemnego aneksu. Świadczenie w sposób zmieniony danej usługi następuje od Okresu rozliczeniowego następującego po okresie, w którym zostało złożone zamówienie.

§6

1. Klient zobowiązany jest do ponoszenia na rzecz Operatora następujących opłat:
- a) jednorazowej opłaty aktywacyjnej,
 - b) Abonamentu.
2. Klient zobowiązuje się uiszczać opłaty określone w §6, pkt. 1, zgodnie z cenami obowiązującymi w Cenniku oraz w kwotach i terminach określonych w Rachunku Telekomunikacyjnym. Za datę zapłaty określa się datę uznania rachunku bankowego Operatora kwotą wynikającą z Rachunku Telekomunikacyjnego.
3. W przypadku wykupienia przez Klienta Usługi oraz innych usług niż dostęp do sieci Internet świadczonych przez Operatora, Operator wystawia fakturę zbiorczą obejmującą wszystkie Usługi i Usługi dodatkowe dostarczane Klientowi.
4. W przypadku nieterminowych lub niezgodnych z obowiązującą stawką opłat, Operator za każdy dzień zwłoki ma prawo naliczyć ustawowe odsetki jak za opóźnienie (osoby niebędące przedsiębiorcami).
5. W przypadku opóźnienia z zapłatą chociażby w części, lub dokonywania wpłat niezgodnych z obowiązującym Cennikiem lub Cennikiem promocji, ponad 31 dni w stosunku do terminu wynikającego z faktury, Operator ma prawo rozwiązać umowę lub bez jej rozwiązywania wyłączyć Klientowi dostęp wszelkich usług bez uprzedniego powiadomienia.
6. Za ponowne podłączenie do sieci, Operator może pobrać dodatkową opłatę według aktualnego Cennika, o ile Cennik takową przewiduje.

§7

Operator może odmówić świadczenia Usług w całości lub w części, jeżeli proponowany przez potencjalnego Abonenta zakres korzystania z Sieci może uniemożliwić zapewnienie umownego standardu usług dla Klientów przyłączonych do Sieci.



§8

1. Rodzaj świadczonych usług, w tym użytą taryfę i usługi dodatkowe zawarte są bezpośrednio w umowie.
2. Operator określa wymagania techniczno-eksploatacyjne dostępu do Sieci warunkujących zawarcie Umowy i przyłączenie.
3. Klient ma obowiązek wykazania uprawnień w zakresie wykorzystywania, w celach zarobkowych, sprzętu oraz Usługi świadczonej przez Operatora, w świetle obowiązującego prawa (np. koncesje, zezwolenia, itp.), o ile takowe są wymagane przepisami prawa.
4. Klient nie może odmówić Operatorowi skontrolowania sposobu wykorzystania Usług oraz sprzętu zgodnie z obowiązującymi przepisami.
5. Całość przyłącza (kable, zainstalowane urządzenia, itp.) oraz własność włókna światłowodowego pozostają wyłączną własnością Operatora (Sprzęt Operatora).
6. Naruszenie postanowień opisanych w ust. 4 i 5 może być podstawą do rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym (bez zachowania okresu wypowiedzenia).
7. Podane prędkości Internetu obowiązują przy połączeniu kablowym. Operator nie ponosi ponadto odpowiedzialności za zakłócenia połączenia Wi-Fi, w szczególności w przypadku zabudowywania Sprzętu Operatora przez Klienta.

III. Postępowanie reklamacyjne, odpowiedzialność Operatora za jakość usług.

§9

1. Klient może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi.
2. Reklamacja może być zgłaszana na piśmie, faksem, ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, telefonicznie lub w formie elektronicznej na adres **biuro@opto-tech.pl**
3. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie lub ustnie w Biurze Obsługi Klienta zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłoczne pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji z podaniem nazwy, adresu oraz numer biura Obsługi Klienta Operatora rozpatrującego reklamację. Powyższy obowiązek Operatora dotyczy pisemnego potwierdzenia o przyjęciu reklamacji nie dotyczy sytuacji, kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
4. Reklamacja Klienta powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, zwanego dalej „reklamującym”;
 - 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. Reklamacje można wносить w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi dostępu do sieci Internet lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia otrzymania faktury. Reklamacje wniesione po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpatrzenia.
6. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub elektronicznie, faksu, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Biura Operatora Klienta lub dzień zgłoszenia reklamacji pisemnej lub ustnej do protokołu w Biurze Obsługi Klienta.
7. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje wstrzymania obowiązku zapłaty faktury.
8. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30dni od dnia jej wniesienia. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w tym terminie uważa się, iż reklamacja została uwzględniona. Reklamację wniesioną przez Klienta będącego konsumentem rozpoznaje się w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia.
9. Operator udziela odpowiedzi na reklamację złożoną przez Klienta w formie pisemnej. Odpowiedź na reklamację jest ostateczna i kończy postępowanie reklamacyjne.
10. Spory pomiędzy Klientem a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1 mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego zgodnie z obowiązującymi przepisami.
11. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym odszkodowania przez Klienta z tytułu niewykonania lub nienależnego wykonania Usługi, przysługuje po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego.

§10

1. Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, gdy wynika to z:
 - a. działania Siły wyższej,
 - b. awarii powstałej z winy Klienta lub nieleżących po stronie Operatora lub nieprawidłowości w systemie Klienta,



- c. awarii powstałej poza obszarem działania Operatora,
 - d. okoliczności niezależnych od Operatora, za które Operator nie podnosi odpowiedzialności.
2. Operator usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Klienta lub wskutek nieprzestrzegania przez Klienta przepisów prawa oraz postanowień umowy wraz z jej załącznikami, w szczególności zaś Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
- a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Klienta, w tym usług zamówionych za pośrednictwem Internetu lub mogących skutkować zakłóceniami;
 - b) wszelkiego rodzaju transakcje dokonywane przez Klienta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty płatniczych, w tym debetowych i kredytowych lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
 - c) nieprawidłowe funkcjonowanie Sprzętu Klienta, utratę plików lub inne uszkodzenia, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Operatora usług lub osoby, za które Operator usług odpowiada;
 - d) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Klienta za pośrednictwem Internetu i treści zamieszczane, przesyłane przez Klienta.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji, kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych usług, Klientowi przysługuje usług prawo do żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy z tym, że wysokość odszkodowania następuje na podstawie opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
4. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej. Rozpatrzenie żądań następuje w postępowaniu reklamacyjnym regulowanym niniejszym Regulaminem i przepisami prawa.

IV. Ochrona zasobów sieci. Serwis.

§11

- 1. Operator nie zapewnia szyfrowania informacji na poziomie łącza.
- 2. Klient ma prawo zainstalować, w swoim systemie, we własnym zakresie elementy kodowania danych.
- 3. W stosunku do Klientów posiadających konta użytkownika udostępnione przez Operatora, stosuje się ochronę danych poprzez:
 - weryfikację systemu haseł pod względem możliwości deszyfracji,
 - likwidację nieaktywnych uprawnień i haseł Klientów.
- 4. Operator jest zobowiązany do zapewnienia w ramach zakupionej usługi usług serwisowych sieci przez cały okres trwania umowy i w jej ramach do:
 - a) okresowych przeglądów sieci pod kątem jej stanu technicznego,
 - b) bieżącą konserwację - usuwanie Usterek i Awarii,
 - c) pomocy technicznej,
 - d) rozpatrywania zgłaszanych reklamacji,
 - e) informowania o dokumentach płatniczych wystawionych Klientowi, w tym za pośrednictwem eBOK, telefonicznie za pośrednictwem BOK, osobiście w BOK, za pośrednictwem poczty elektronicznej Operatora. Informacje o cenach usług serwisowych poza abonamentem są jawne i ogłaszane w Cenniku.
- 5. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii następuje w czasie możliwie najkrótszym i nie powinno trwać dłużej niż 48 godzin od momentu skutecznego jej zgłoszenia, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Klient zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
- 6. Naprawa lub wymiana Sprzętu Operatora bądź usuwanie Usterek/Awarii i pomoc techniczna następuje:
 - a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie Operatora lub innych elementach sieci należących do Operatora i wywołanych działaniem podmiotów bez winy Klienta,
 - b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu Operatora, jego uszkodzenia Usterką/Awarią z przyczyn leżących po stronie Klienta lub podmiotu, za który ponosi on odpowiedzialność, a także będących następstwem używania Sprzętu Operatora i korzystania z usług niezgodnie z postanowieniami umowy i w przypadku nieuzasadnionych wezwań Operatora.

V. Odpowiedzialność Klienta.

§12



1. Klient jest zobowiązany do bezpiecznego operowania hasłami dostępu oraz kodami identyfikacyjnymi, którymi dysponuje w taki sposób, aby nie mogły być wykorzystane przez osoby trzecie.
2. Klient odpowiada za klasyfikację stopnia ochrony oraz wybór narzędzia ochrony informacji przesyłanej przez sieć.
3. Klient zobowiązany jest do używania łącza zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.

§13

1. Klient odpowiada za bezpieczne operowanie uprawnieniami do pracy w sieci i do kontaktu z siecią, a w szczególności:
 - 1.1. nie może przekazywać uprawnień innym osobom, za wyjątkiem cesji umowy z tym, że cesja może nastąpić wyłącznie za zgodą Operatora,
 - 1.2. zobowiązany jest operować hasłami nie krótszymi niż 6 znaków, a pod rygorem utraty dostępu do systemu musi zmieniać hasła w cyklu uzgodnionym z Operatorem,
 - 1.3. w przypadku posiadania kilku haseł nie może ich powtarzać i nie może żądać zmiany hasła lub otwarcia zablokowanego konta na skutek przeterminowania hasła, drogą telefoniczną,
2. Systemy teleinformatyczne Klienta dołączone do sieci Operatora muszą być chronione przed niepowołanym dostępem.
3. Wszelkie przypadki nieuprawnionego działania w sieci Operatora muszą być zgłaszane przez Klienta do Operatora.

§14

Klient zobowiązuje się do wykorzystywania Usługi tylko zgodnie z obowiązującym prawem oraz ogólne przyjętymi zasadami etyki i dobrymi obyczajami.

VI. Postanowienia końcowe.

§15

1. Operator zastrzega sobie możliwość czasowego wyłączenia fragmentów sieci, jeżeli będzie to niezbędne z przyczyn technicznych, w tym dla celów konserwacji urządzeń sieci, w zakresie regulowanym przepisami prawa.

§16

1. Umowa niniejsza wygasa z chwilą śmierci Klienta (osoby fizycznej) lub ustaniem istnienia osoby prawnej, o ile nie następuje sukcesja praw. Warunkiem świadczenia usług na rzecz spadkobierców jest zawarcie nowej umowy o świadczenie Usług.
2. Operator zastrzega sobie możliwość zmiany Regulaminu. O każdej zmianie Regulaminu Operator powiadamia Klienta z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Klientowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
3. Operator powiadamia Klienta o zmianach Cennika z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego. W przypadku braku akceptacji podwyższenia cen Klientowi przysługuje prawo wypowiedzenia umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
4. W przypadku, gdy przepisy prawa powszechnie obowiązującego nie regulują tej kwestii obligatoryjnie w sposób odmienny (umowy konsumenckie etc.), Sądem powołanym do rozstrzygania sporów jest Sąd właściwy ze względu na siedzibę Operatora.
5. Regulamin niniejszy został ustalony przez Operatora w dniu 01.10.2019 i wchodzi w życie w dniu 01.10.2019 r. stanowiąc załącznik do umowy.
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego i Prawa telekomunikacyjnego.

