

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1.

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci „DejwNET”, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do Internetu oraz świadczenie Usługi telefonii w sieci „DejwNET” przez Dawida Żurek, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą „DejwNET” z siedzibą w Brzeźnicy. Regulamin jest nierozłączną częścią zawieranej z klientami umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy i cenniki dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi. Postanowienia umowy oraz odrębnych regulaminów i cenników odmienne od postanowień zawartych w niniejszym Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

2. Aktualny Regulamin, Cenniki (zawierające także koszty usług serwisowych), oraz ewentualnie Regulamin promocji jeśli umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych dostępne są na stronie internetowej Dostawcy usług oraz w Biurze Obsługi Klienta, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę usług przy zawieraniu umowy o świadczenie usług oraz na każde żądanie Abonenta. Na wniosek Abonenta mogą one zostać mu przesłane na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej przed zawarciem Umowy, bądź przed zmianą warunków Umowy.

§2.

Określone w Regulaminie pojęcia mają następujące znaczenie:

1. **Abonent** - podmiot, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą usług,
2. **Awaria** - techniczna wada sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług,
3. **Biuro Obsługi Klienta/BOK** - biuro mieszczące się w siedzibie Dostawcy oraz punktach wskazanych przez Dostawcę, bezpośrednio obsługujące Abonentów,
4. **Cennik** - cennik usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług w zależności od wybranej opcji lub promocji, stanowiące integralną część Umowy,
5. **Dostawca usług** – „DejwNET” Dawid Żurek z siedzibą w Brzeźnicy 39-207 ul. Sportowa 18 , świadczący usługi w zakresie transmisji danych w sieci Internet,
6. **Instalacja** - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie dostępu do sieci internetowej Dostawcy usług oraz umożliwienie korzystania z Usług telefonii,
7. **Lokal** - nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Abonent zamierza korzystać z Usług lub w której zgodnie z Umową znajduje się Zakończenie sieci i do której posiada tytuł prawny lub zgodę osoby której przysługuje taki tytuł,
8. **Numer Klienta** - unikalny identyfikator Abonenta, składający się z ciągu znaków,
9. **Panel Klienta** – część serwisu internetowego Dostawcy usług, dostępny Abonentowi po wdrożeniu go przez Dostawcę usług, w której po podaniu danych identyfikacyjnych będzie miał możliwość dokonywania zdalnych operacji związanych z usługą oraz uzyskiwania informacji o Usłudze m.in.. płatności, warunki Umowy, informacje o zaległościach itd.
10. **Przedstawiciel** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia oraz osoba zawierająca Umowę z Abonentem w Biurze Obsługi Klienta. Przedstawicielem jest także osoba wykonująca Instalację w Lokalu,
11. **Rachunek**- dokument, książeczka abonamentowa bądź faktura, także elektroniczna, zawierający opłaty wynikające z Umowy, Regulaminu, Cennika, Regulaminu Promocji, wystawiany Abonentowi przez Dostawcę usług zgodnie z przepisami prawa oraz warunkami Umowy. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem Panelu Klienta lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej jeśli Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej,
12. **Regulamin Promocji** - dokument określający specjalne warunki świadczenia Usług,
13. **Sila wyższa** - zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki,
14. **Sprzęt** - urządzenia techniczne oraz Zakończenie sieci stanowiące własność Dostawcy usług, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową, którego przekazanie Abonentowi zostało potwierdzone protokołem zdawczo- odbiorczym,
15. **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług, zgodnie z którą Dostawca usług zobowiązuje się do świadczenia Usług, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków umownych, a w szczególności do uiszczania opłat za świadczone Usługi,
16. **Urządzenia** – komputer, telefon, lub inne urządzenia zlokalizowane w miejscu świadczenia Usługi, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług świadczonych na podstawie Umowy, będące własnością Abonenta,
17. **Usługa** - usługa stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do sieci Internet,
18. **Usługa internetowa**- usługa stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do sieci Internet,
19. **Usterka** - techniczna wada sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usług określonej w Umowie lub uniemożliwiająca z nich korzystanie,
20. **Zakończenie sieci**- sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem lub RJ-45 umożliwiającą podłączenie Urządzeń do sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu i korzystanie z Usług.

USŁUGI, OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIONEGO SPRZĘTU I URZĄDZEŃ, JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG

§3.

1. Dostawca usług zobowiązuje się do dostarczenia Abonentowi, z wykorzystaniem Urządzeń własnych Abonenta oraz/lub Sprzętu udostępnionego przez Dostawcę usług, sygnału sieci Internet (usługa teletransmisji danych). Dostawca usług oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać, na terenach na których posiada sieci telekomunikacyjne umożliwiające świadczenie Usług. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych

Dostawcy usług, a stosownych informacji w tym zakresie udziela BOK Dostawcy usług.

2. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu do którego posiada tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki tytuł przysługuje.
3. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy usług, chyba że co innego wynika z Umowy. Abonent zobowiązuje się również do nie podłączania więcej niż 4 Urządzeń w celu korzystania z Usług.
4. W ramach Usługi, Abonent otrzymuje Numer klienta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian w Usłudze zgodnie z warunkami Umowy np. zmiana opcji itp.
5. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz zgodnie z parametrami danej Usługi, zgodnie z wybraną przez Abonenta taryfą lub opcją Usługi.
6. Instalacja zostanie wykonana nie później niż w ciągu 14 dni od podpisania Umowy, w terminie dogodnym dla Abonenta i Dostawcy usług, przy czym Dostawca usług dołoży starań, aby została ona wykonana jak najszybciej. Aktywacja Usługi dla wybranej przez Abonenta taryfy nastąpi nie później niż w ciągu 7 dni od wykonania Instalacji, przy czym Dostawca usług dołoży starań, aby została ona wykonana jak najszybciej.
7. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania obsługi serwisowej, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.
8. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w § 3 Umowy (rozwiązanie Umowy oraz możliwość zawieszenia świadczenia Usług).
9. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na poziomie 50 %. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem speed.mt.pl za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy usług podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta. Strona testowa zapewnia poprawną prędkość pomiaru do 200 Mbit/s. Gwarantowana przepustowość pobierania danych w ramach każdej Usługi w zakresie dostępu do sieci Internet wynosi 512 kbps i określa najmniejszą możliwą przepustowość w chwilach największego obciążenia Sieci, mierzoną przy pobieraniu plików ze strony testowejspeed.mt.pl. Jakość parametrów dla danej Usługi jest gwarantowana na odcinku od routera brzegowego Dostawcy usług do Zakończenia sieci w Lokalu Abonenta.
10. W celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Dostawca usług powołał dział zarządzania siecią, w którym prowadzi za pomocą odpowiednich narzędzi monitorujących stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług.
11. Dostawca usług zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianych służbom powołanym do niesienia pomocy. Dostawca nie ogranicza dostępu w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.

OPLATY, SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI

§4

1. Wysokość opłat za Usługi oraz sposób ich naliczania określa Cennik lub Regulamin Promocji, jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych.
2. Wszystkie opłaty abonentowe Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych na Rachunku, które będą nie krótsze niż 10 dni, w drodze przelewu bankowego lub na rachunek bankowy wskazany na Rachunku.
3. W przypadku opóźnienia w płatnościach za abonament przekraczający 18 dni Dostawca usług ma prawo ograniczyć/zmniejszyć transfer do 32 kb/s do momentu uregulowania zaległości. W przypadku braku uregulowania zaległości Dostawca usług wysyła wezwanie do zapłaty. Brak zapłaty pomimo wezwania do zapłaty upoważnia Dostawcę usług do zawieszenia (zablokowania) usługi oraz może rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, w trybie natychmiastowym. Za okres zawieszenia(zablokowania) Dostawca usług nie nalicza opłaty abonentowej.
4. Aktualny Cennik oraz koszty usług serwisowych są podane przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości na stronie internetowej Dostawcy usług oraz są dostarczane Abonentowi wraz z Umową i na każde jego żądanie.
5. W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny Okres rozliczeniowy, wysokość należnej Dostawcy usług opłaty abonentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
6. Rachunki (książeczka opłat abonentowych) udostępniane są Abonentowi przy podpisywaniu Umowy bądź przy instalacji Usługi. Na wniosek Abonenta Dostawca usług udostępni faktury za pośrednictwem podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej (e-faktura), lub poprzez Panel Klienta po jego wdrożeniu.
7. Opłaty inne niż abonentowa (np. opłata instalacyjna) pobierane będą na podstawie faktury lub faktury elektronicznej w terminie 7 dni od jej dostarczenia Abonentowi.
8. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki ustawowe.

ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ, SPOSOBY KONTAKTOWANIA SIĘ Z PODMIOTAMI ŚWIADZĄCYMI USŁUGI SERWISOWE

§5

1. W ramach obsługi serwisowej Dostawca usług zapewnia: (a) cykliczne przeglądy stanu technicznego sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, umożliwiające należyte świadczenie Usług,(b) naprawianie Usterek, (c) techniczną pomoc telefoniczną przy eliminowaniu Usterek, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej, (d) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, (e) rozpatrywanie reklamacji.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług pod numerem telefonu

Dostawcy usług, e-mailem, na stronie internetowej Dostawcy usług oraz osobiście w Biurze Obsługi Klienta. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 2 dni robocze od dnia powiadomienia o Usterce, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie.

3. Dostawca usług nie odpowiada za Usterki wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń.

4. Naprawa lub wymiana Sprzętu, bądź usuwanie Usterek następuje: a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzeń, lub Usterk spowodowanych przez Abonenta, będących następstwem używania Sprzętu lub Urządzeń niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA, ZASADY I TERMIN JEJ WYPŁATY, ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA, PRAWA I ZOBOWIĄZANIA DOSTAWCY I ABONENTA

§6

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług w zakresie określonym w obowiązujących przepisach prawa, Umowie oraz Regulaminie, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub niezachowania przez niego przepisów prawa lub warunków Umowy i jej załączników.

2. Z tytułu nierozpoczęcia świadczenia Usługi w ustalonym terminie, za każdy dzień przekroczenia tego terminu, do momentu rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 opłat abonamentowych za Usługę.

3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi lub w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych usług, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych. Zastrzeżenie to nie wyklucza prawa Abonenta do domagania się zwrotu opłaty abonamentowej w proporcjonalnej wysokości.

4. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.

5. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w ust. 2 kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

6. Kara umowna lub odszkodowanie bądź proporcjonalny zwrot opłaty abonamentowej są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, a na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat wobec Dostawcy usług.

7. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za: a) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych, b) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzenia, jeśli nie ponosi za tą nieprawidłowość odpowiedzialności, c) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przysyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet, d) korzystanie przez Abonenta z numerów o podwyższonej opłacie.

8. W czasie trwania Umowy, na życzenie Abonenta, Dostawca może zawiesić dostarczanie usług na okres całego miesiąca rozliczeniowego lub jego wielokrotności. Za okres zawieszenia nie zostaje pobierana opłata abonamentowa, umowa zostaje przedłużona na okres zawieszenia usługi. Podczas trwania umowy Abonent ma możliwość zawieszenia usługi maksymalnie dwukrotnie, a jednokrotne zawieszenie nie może być dłuższe niż 6 miesięcy. Zawieszenie winno być zgłaszane do Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie, pocztą elektroniczną, za pomocą Panelu Klienta lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta, nie później niż ostatniego dnia rozliczeniowego.

§7.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy, Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i osób trzecich.

2. Abonent zobowiązuje się używać udostępnionego Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.

3. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych Usług- odpłatnie bądź nieodpłatnie- jakiegokolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług poza Lokalem bez zgody Dostawcy usług wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.

4. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Dostawcę usług o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach lub przerwach w świadczeniu Usługi oraz o jej niewłaściwej jakości.

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE ORAZ POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE

§8.

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do sieci Dostawcy usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.

2. Reklamacje winny być zgłaszane do Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie, pocztą elektroniczną, za pomocą Panelu Klienta lub osobiście, a w sytuacjach uzasadnionych, niecierpiących zwłoki także telefonicznie, jednakże w razie reklamacji telefonicznej Abonent jest zobowiązany zgłoszenie takie niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni potwierdzić na piśmie, faksem, pocztą elektroniczną lub osobiście do protokołu w Biurze Obsługi Klienta.

3. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej Abonentów Dostawcy usług.

4. Reklamacja powinna zawierać: a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta; b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu; c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację; d) Numer klienta nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres wykonania Zakończenia sieci, e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej

niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu zawarcia Umowy o świadczenie usługi przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług; f) wysokość odszkodowania lub innej należności jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności, g) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, Przedstawiciel jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcia w formie pisemnej, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację. Pisemne potwierdzenie Dostawcy usług przyjęcia reklamacji powinno zawierać nazwę, adres oraz numer telefonu Dostawcy usług rozpatrującego reklamację.

6. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca niezwłocznie powiadamia reklamującego.

7. Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.

8. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: a) nazwę Dostawcy usług i jego adres, b) powołanie podstawy prawnej, c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności- określenie kwoty i terminu wypłaty, e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne, f) podpis upoważnionego Przedstawiciela z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska, g) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

9. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne. Postępowanie mediacyjne w trybie art. 109 w/w ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Z kolei postępowanie przed sądem polubownym, o którym mowa w art. 110 w/w ustawy prowadzone jest przez stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

ZMIANA ABONENTA, ZMIANA MIEJSCA ŚWIADCZENIA USŁUG, ZASADY UMIESZCZANIA DANYCH ABONENTA W SPISIE ABONENTÓW, SPOSÓB PRZEKAZYWANIA ABONENTOWI INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONĄ USŁUGĄ

§ 9

1. Za pisemną zgodą Dostawcy usług, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu. Dostawca usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy usług, oraz pozytywnej weryfikacji finansowej osoby mającej wejść w prawa i obowiązki Abonenta.

2. Abonent ma możliwość zmiany miejsca świadczenia Usługi pod warunkiem istnienia możliwości technicznych do świadczenia w tych miejscach Usług przez Dostawcę usług.

3. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie internetowej Dostawcy usług, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

4. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie internetowej Dostawcy usług, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§10

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.

2. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Dostawcy usług, za pomocą środków porozumiewania się na odległość (w tym elektronicznie) lub na odległość, Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić w terminie 10 dni od jej zawarcia, składając Dostawcy usług pisemne oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to należy złożyć w siedzibie lub BOK Dostawcy usług lub wysłać listownie na adres siedziby Dostawcy usług lub BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 10 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt.

3. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 04 kwietnia 2014 roku.

.....
Data i podpis