

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI ARPNET Wojciech Chodacki

§ 1 Definicje

Użyte w niniejszym regulaminie definicje posiadają następujące znaczenie:

1. **Abonent** - podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych zawartych z Dostawcą,
2. **Dostawca** - ARPNET Wojciech Chodacki z siedzibą przy ul. Orzegowska 22, 41-700 Ruda Śląska,
3. **Cennik Usług** - zestawienie cen usług świadczonych przez Dostawcę.
4. **iBOK** - Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
5. **Lokal** - budynek lub jego część bądź inne miejsce, w którym Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług, a do którego posiada stosowny tytułu prawny, czy to własność, umowę najmu, dzierżawy, użyczenia lub inną umowę, umożliwiającą mu zawarcie umowy z Dostawcą i instalację urządzeń Dostawcy.
6. **Pakiet taryfowy** - zdefiniowany i oferowany przez Dostawcę zestaw parametrów charakteryzujących Usługę, określony w Umowie, Cenniku lub odrębnych warunkach świadczenia Usług, w tym w regulaminie promocji,
7. **Przedstawiciel Dostawcy/ Pełnomocnik** - osoby działające w imieniu i na rzecz Dostawcy, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawnione do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy, a także do wykonywania czynności technicznych w Lokalu Abonenta,
8. **Sprzęt** - urządzenie techniczne, umieszczone w Lokalu, stanowiące własność Dostawcy, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług,
9. **Umowa** - Umowa o świadczenie Usług telekomunikacyjnych zawarta w formie pisemnej lub w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza umieszczonego na stronie www Dostawcy, pod warunkiem udostępnienia takiej możliwości przez Dostawcy, pomiędzy Abonentem a Dostawcą,
10. **Usługa** - świadczona przez Dostawcę usługa lub związana z tą usługą usługa dodatkowa,
11. **Urządzenia końcowe** - komputer lub inne podobne urządzenia należące do Abonenta, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę na podstawie Umowy.

§ 2 Postanowienia ogólne

1. Regulamin stanowi integralną część Umowy.
2. Dostawca może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi, tzw. regulaminy promocji.
3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Cennik świadczenia Usług, Regulamin obowiązujący u Dostawcy oraz regulaminy promocji, dostępne są na stronie internetowej Dostawcy, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Abonenta. Na wniosek Abonenta dokumenty te, wraz ze wzorem Umowy przesyłane są przez Dostawcę na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej bądź są udostępniane i przekazywane w iBOK.

§ 3 Instalacja, zasady zwrotu Sprzętu, opłaty należne w chwili rozwiązania Umowy

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.
2. Zgoda na instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie zakończenia sieci telekomunikacyjnej oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do zakończenia sieci telekomunikacyjnej.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy nie jest zobowiązany do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.
4. Podczas instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.
5. Za wykonanie instalacji odbiorczej, o której mowa w ust. 2, Abonent uiszcza opłatę instalacyjną określoną w Cenniku Usług, chyba że skorzysta z oferty promocyjnej (tzw. ulgi). Wysokość opłaty promocyjnej po uwzględnieniu ulgi za instalację określona jest w Cenniku świadczenia Usług do niniejszej Umowy.
6. Sprzęt dostarczony w dniu instalacji i opłacony (zakupiony) przez Abonenta, staje się jego własnością, na co Abonent otrzymuje fakturę.
7. Sprzęt może być także udostępniony (powierzony) Abonentowi przez Dostawcę, standardowa opłata za udostępnienie określona jest w Cenniku Usług. Abonent może otrzymać ulgę na warunkach określonych dla wybranej promocji. Sprzęt udostępniony przez Dostawcę w celu korzystania z jego Usług jest własnością Dostawcy.
8. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, jak również odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827) Abonent zobowiązany jest do zwrotu powierzonego Sprzętu w Biurze Obsługi Klienta niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent może zlecić demontaż Sprzętu Dostawcy, wówczas za demontaż Dostawca ma prawo pobrać opłatę zgodnie z Cennikiem.
9. W przypadku niezwrócenia Sprzętu w całości w umówionym terminie przez Abonenta, lub zwrócenia Sprzętu uszkodzonego, zniszczonego, Dostawca jest uprawniony do żądania do Abonenta zapłaty kwoty stanowiącej równowartość nominalną Sprzętu, wskazaną w protokole Zdawczo-Odbiorczym Sprzętu i Uruchomienia Usługi. W przypadku zwrotu Sprzętu, Abonent odpowiada także względem Dostawcy za zmniejszenie wartości Sprzętu będące skutkiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenia w ramach świadczenia usług określonych w Umowie, w tym uszkodzenia, zniszczenia tego Sprzętu.
10. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, Dostawcy przysługuje roszczenie w wysokości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, jeżeli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez konsumenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
11. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z treścią § 2 ust. 7 Umowy.

§ 4 Opłaty i rozliczenia

1. Okres rozliczeniowy przyjmuje się od pierwszego do ostatniego dnia każdego miesiąca. Za początkowy okres niepełny, opłata jest wyliczana w oparciu o 1/30 stawki miesięcznej za każdy dzień aktywnej Usługi i doliczana do pierwszej faktury. Ostatni okres rozliczeniowy kończy się zawsze ostatniego dnia m-ca. Abonent jest zobowiązany do dokonania wpłaty abonamentu w terminie do 14 dni od daty wystawienia faktury każdego miesiąca. Wszystkie opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w drodze przelewu bankowego, na indywidualny rachunek bankowy przydzielony Abonentowi i wskazany na Umowie.
2. Faktury są generowane do 1-go dnia każdego miesiąca i dostępne w postaci e-faktury poprzez iBOK pod adresem: <https://bok.arpnet.pl> Do panelu należy się zalogować za pomocą uzyskanego od Dostawcy numeru ID oraz PIN, który podany jest na 1 stronie Umowy. Po zalogowaniu możliwe jest drukowanie faktur, druków wpłat i książeczek opłat bankowych oraz sprawdzanie aktualnego stanu rozliczeń. Na życzenie Abonenta możliwe jest także bezpłatne przysyłanie obrazu faktury w formie pliku PDF na podany przez niego adres e-mail. Dostawca będzie wysyłał faktury w postaci papierowej, chyba że Abonent udzielił zgody na doręczanie faktur drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej.
3. W przypadku nie opłacenia w terminie abonamentu przez Abonenta, Dostawca ma prawo do zawieszenia Usługi (ograniczenia lub zablokowania dostępu do Internetu), po uprzednim jednorazowym upomnieniu Abonenta. Upomnienie realizowane jest w formie komunikatu wyświetlanego na ekranie monitora.
4. Abonent ma prawo do zawieszenia Usługi na okres maksymalnie do sześciu miesięcy w okresie trwania Umowy. Zawieszenie powoduje również zawieszenie opłat abonamentowych, z zastrzeżeniem, że Umowa zostaje automatycznie przedłużona o czas na jaki Usługa była zawieszona. Zawieszenie może nastąpić wyłącznie na pisemny wniosek Abonenta, za okres zawieszenia Usługi pobierana jest za opłatą za utrzymanie łącza określona w Cenniku.

§ 5 Świadczenie, jakość i funkcjonalność Usług, zasady postępowania ze Sprzętem, sposoby przekazywania informacji o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami

1. Sprzęt stanowiący własność Dostawcy (udostępniony) jest chroniony hasłem, dostęp do jego konfiguracji i ustawień ma jedynie upoważniony Przedstawiciel Dostawcy, wszelka ingerencja w ustawienia, próby nieautoryzowanego dostępu oraz resetowanie ustawień przez Abonenta lub osoby postronne jest zabronione.
2. Sprzęt nie umożliwia bezpośrednio kontaktu z numerami alarmowymi, kontakt z tymi numerami jest możliwy po zastosowaniu odpowiednio skonfigurowanych urządzeń/Usług np. VoIP.
3. Sprzęt ma pełną funkcjonalność opisaną w jego fabrycznej specyfikacji i w żaden sposób nie ogranicza dostępu do Usług i aplikacji dostępnych dla Abonenta. Dostawca nie stosuje w sieci ograniczeń w dostępie do aplikacji lub Usług dostępnych w Internecie, jedynym ograniczeniem jest prędkość połączenia do wartości zapisanej w Umowie wynikającej z wybranego przez Abonenta Pakietu taryfowego. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Dostawca jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa i integralności i jego sieci lub serwerów są zawarte w Umowie (rozwiązanie Umowy, zawieszenie świadczenia Usług).
4. Dostawca gromadzi i przechowuje dane dotyczące lokalizacji Sprzętu zainstalowanego u Abonenta.
5. Dostawca za pomocą specjalistycznych aplikacji monitoruje stałe łącze dostępne oraz połączenia pomiędzy poszczególnymi elementami szkieletowymi sieci. Ma to na celu szybkie wykrywanie ewentualnych nieprawidłowości w funkcjonowaniu sieci i łącza dostępowego oraz przeciwdziałanie tym nieprawidłowościom, a co za tym idzie poprawia jakość dostarczanych Usług.
6. W ramach przeciwdziałania zagrożeniom, Dostawca jest uprawniony do gromadzenia zapisów z aktywności sieciowej użytkowników (logów), dane te zawierają nr IP urządzenia końcowego, adres lub IP docelowego serwera/strony oraz datę i czas wykonanego połączenia. Dane te gromadzone są w celu zapewnienia bezpieczeństwa oraz integralności sieci i udostępniane na żądanie organom uprawnionym. Dostawca w przypadku wykrycia w sieci działania szkodliwego oprogramowania (wirusów, rootkitów, spyware, malware, rozsyłania spamu itp.) ma prawo do blokowania urządzenia Abonenta po uprzednim poinformowaniu go o wystąpieniu zagrożenia za pomocą dostępnych środków komunikacji, w tym komunikatów wyświetlanych na ekranie monitora. W przypadku wykrycia świadomego niedozwolonego działania ze strony Abonenta, Dostawca może powiadomić odpowiednie służby w celu wyeliminowania zagrożenia.
7. Informacje o możliwych zagrożeniach związanych z codziennym korzystaniem z globalnej sieci oraz sposobach ich unikania, a także informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych umieszczone są w dokumencie "Bezpieczeństwo w sieci" umieszczonym na stronie internetowej Dostawcy.

§ 6 Zakres obsługi serwisowej, minimalne oferowane poziomy jakości Usług

1. Abonent jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Dostawcę o wszelkich nieprawidłowościach (usterkach/awariach) w dostarczaniu Usług. W celu sprawdzenia parametrów Usługi, Dostawca umieścił na swoim serwerze tester prędkości dedykowany dla Abonentów. Tester (SpeedTest) dokonuje pomiaru prędkości połączenia z serwerem Dostawcy (download/upload) oraz jakości połączenia za pomocą polecenia ping. Po wejściu na stronę <http://arpnet.speedtest.net> należy uruchomić odnośnik nazwany "START", a jeśli połączenie wielokrotnie o różnych porach w ciągu doby znacznie odbiega lub nie uzyskuje minimalnych określonych w wybranym przez Abonenta Pakiecie taryfowym wartości, należy niezwłocznie poinformować o tym fakcie służby techniczne Dostawcy w celu zweryfikowania jakości świadczonej Usługi. Wcześniej jednak należy wykluczyć wszelkie zaburzenia i nieprawidłowości w działaniu Urządzeń końcowych (np. komputera), w szczególności działania w tle aplikacji mogących dodatkowo obciążać łącze np. programy p2p, wirusy, drugi komputer, odbiornik TV z funkcją Internetu itp.
2. Dostawca 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 i gwarantuje jakość parametrów przepustowości usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na poziomie 95%. Prędkość pobierania danych i prędkość wysyłania danych, mierzone są za pomocą SpeedTestów dostępnych na stronie internetowej pod adresem arpnet.speedtest.net za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy podłączonego do sprzętu odbiorczego w lokalu Abonenta. Strona testowa zapewnia poprawną prędkość pomiaru do 300 Mbit/s. Gwarantowana przepustowość pobierania danych w ramach każdej Usługi w zakresie dostępu do sieci Internet wynosi 2Mbps i określa najmniejszą możliwą przepustowość w chwilach największego obciążenia sieci, mierzoną przy pobieraniu plików ze strony testowej Dostawcy.
3. Abonent może zgłaszać problemy techniczne osobiście i telefonicznie w Biurze Obsługi Klienta (w godzinach jego pracy) lub e-mailem bądź za pomocą SMS przez całą dobę. Godziny pracy i numery telefonów oraz adres e-mail podane są na fakturach oraz stronie internetowej Dostawcy. Opłaty za połączenie z numerem BOK Dostawcy nie będą wyższe niż opłata za zwykle połączenia telefoniczne, zgodnie z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
4. Lokalizacja Biura Obsługi Klienta oraz aktualne dane kontaktowe Dostawcy są dostępne na stronie internetowej <https://www.arpnet.pl>
5. Reakcja na zgłoszenie usterki przez Abonenta powinna nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 24 godzin roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
6. Granicą odpowiedzialności dostawcy za dostęp do usługi jest port lub gniazdo wyjściowe urządzenia odbiorczego. Dostawca nie odpowiada za usterki lub awarie wynikające z niepoprawnej konfiguracji lub ze złego stanu technicznego Urządzeń końcowych tj. routerów, komputerów i innych urządzeń, w tym kabli sygnałowych używanych do korzystania z Usługi przez Abonenta i będących jego własnością.
7. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Dostawcy dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania usterek i awarii w godzinach od 8 do 18 od poniedziałku do soboty, w terminie wspólnie ustalonym przez Dostawcę i Abonenta. Podczas dokonywania powyższych czynności, w Lokalu musi być obecny Abonent lub dorosła osoba przez niego upoważniona.

8. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:
 - a. nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,
 - b. odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem przecięć, wyładowań atmosferycznych, używania Sprzętu niezgodnie z Umową, regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, w wysokości pokrycia:
 - I. kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
 - II. nowego urządzenia zgodnie z wartością Sprzętu określoną w Umowie uwzględniającą jego zużycie, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.
9. Za nieuzasadnione wezwanie technika Dostawca może pobierać opłatę określoną w Cenniku w ramach serwisów odpłatnych + dojazd. Opłata pobierana jest również w przypadku dokonania resetu ustawień Urządzeń końcowych przez Abonenta wymagających ponownej konfiguracji przez techników Dostawcy.
10. Za konsultacje techniczne i podłączenie dodatkowych Urządzeń końcowych na wniosek Abonenta Dostawca może pobierać opłatę określoną w Cenniku Usług lub indywidualnie ustaloną w drodze porozumienia.

§ 7 Odpowiedzialność Dostawcy

1. Dostawca ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, w tym w sytuacji kiedy 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.
3. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w ust. 2 kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
4. Kara umowna lub odszkodowanie bądź proporcjonalny zwrot opłaty abonamentowej są płatne w ciągu 30 od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, a na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat wobec Dostawcy usług.
5. Dostawca nie odpowiada za niepoprawne lub nieumiejętne skonfigurowanie Urządzenia końcowego do korzystania z Usługi przez Abonenta. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu złego działania Usługi z powodu wadliwego działania Urządzeń końcowych, w tym systemu operacyjnego lub działania programów szkodliwych np. wirusów. Konfiguracja łączy przez Dostawcę wykonywana jest tylko raz przy uruchomieniu Usługi, a dane do konfiguracji (jeśli są potrzebne) podane w protokole przekazania Sprzętu i odbioru Usługi. Ponowna konfiguracja (np. w skutek zmiany systemu operacyjnego lub komputera) dokonywana jest samodzielnie przez Abonenta lub odpłatnie przez serwis Dostawcy wg Cennika Usług, w wysokości jak za jedną roboczogodzinę + koszt dojazdu.

§ 8 Reklamacje

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług. Abonent może złożyć reklamację 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 nieprawidłowo obliczoną opłatę. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Reklamację Abonent może złożyć w każdej jednostce obsługującej Abonentów.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres Abonenta, a także dane niezbędne do kontaktu zwrotnego,
 - b. przedmiot reklamacji oraz wskazanie okresu rozliczeniowego, którego reklamacja dotyczy,
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę lub adres miejsca zakończenia Sieci (świadczenia Usługi),
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług ? w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa ? w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty,
 - g. numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - h. podpis Abonenta ? w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów nie spełnia warunków określonych w ust. 3, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, przyjmując reklamację jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w ciągu 7 dni spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione przez Abonenta pozostawia się bez rozpoznania.
5. W przypadku, gdy reklamacja złożona w inny sposób niż wskazany w ust. 4, nie spełnia warunków określonych w ust. 3, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego 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. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
6. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 3 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Dostawca traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
7. Reklamacja może być złożona:
 - a. w formie pisemnej ? osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
 - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce Dostawcy obsługującej Abonentów;
 - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
8. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
9. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Powyższego postanowienia nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
10. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację.
11. Reklamacja Abonenta powinna być rozpatrzona nie później niż w terminie 30 dni od daty jej wniesienia. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

12. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację;
 - b. informację o dniu złożenia reklamacji;
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w ust. 3 lit. g;
 - e. 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 art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
 - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
14. Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
15. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie o świadczenie Usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
16. Postanowień ust. 14 i 15 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
17. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 15 i 16, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 10 oraz ust. 12 i ust. 13 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
18. Jeżeli wysłana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w ust. 7, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
19. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 18, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
20. Dostawca nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
21. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku wniesienia opłaty.
22. W przypadku uznania reklamacji dotyczącej nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług, Dostawca zwróci nienależnie pobrane opłaty, na wskazany w reklamacji rachunek bankowy lub przekazuje nadpłatę na poczet przyszłych zobowiązań Abonenta w zależności od woli reklamującego.
23. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne. Strony oświadczają, że będą dążyć do polubownego rozpatrzenia sporów zanim skierują sprawę do rozpatrzenia właściwym organom.

§ 9 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowane mieć będą powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 12 grudnia 2018 r.