REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI SZEROKOPASMOWEGO DOSTĘPU DO SIECI INTERNET PRZEZ VARNET Mariusz Wawrzyniak

§ 1 Postanowienia ogólne i definicje umowne

1.Regulamin określa szczegółowy zakres i warunki świadczenia usług, w tym tryb postępowania reklamacyjnego. Usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu jest publicznie dostępną usługą telekomunikacyjną.
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

a) Abonament -opłata uiszczana przez Abonenta z tytułu świadczenia Usługi za Okres Rozliczeniowy w wysokości i na zasadach zgodnych z Umową.
b) Abonent -podmiot, któremu jest świadczona Usługa na podstawie Umowy i który jest jej Stroną.
c) **BOK** - możliwość elektronicznego skorzystania przez Abonenta z informacji rozliczeniowych za świadczone Usługi przy użyciu Numeru Abonenta oraz Hasła.
d) Cennik -„Cennik świadczenia usług", stanowiący Załącznik nr 2 do Umowy. Cennik zawiera wykaz Taryf i innych usług świadczonych przez Usługodawcę wraz z zestawieniem wysokości opłat, ich rodzajem oraz zasadami naliczania.
e) Konsument -osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usługi lub korzystająca z Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
f) Lokal -nieruchomość lub jej część stanowiąca samodzielną funkcjonalnie całość, w której Abonent korzysta z Usługi.
g) Okres Rozliczeniowy -jest 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.
h) Taryfa -określona w Cenniku opcja Usługi Podstawowej wraz ze świadczonymi opcjonalnie Usługami Dodatkowymi.
i) Protokół -„Protokół zdawczo-odbiorczy", stanowiący Zał. nr 3 do Umowy. Protokół zawiera wykaz Urządzeń, określa właściciela urządzeń, oraz termin i miejsce instalacji Urządzeń oraz rozpoczęcia świadczenia Usługi.
j) Regulamin -niniejszy „REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI SZEROKOPASMOWEGO DOSTĘPU DO SIECI INTERNET PRZEZ VARNET", stanowiący Załącznik nr 1 do Umowy. Regulamin zawiera w szczególności zakres i warunki wykonywania Usługi, standardowe warunki umowy, zakres obsługi serwisowej oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
k) Sieć - zespolone systemy transmisyjne oraz urządzenia komutacyjne lub przekierowujące, a także inne zasoby Usługodawcy, które umożliwiają świadczenie Usługi poprzez nadawanie, odbiór lub transmisję sygnałów za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną, niezależnie od ich rodzaju.
l) Standardowe warunki umowy - zakres i warunki świadczenia usługi dostępu do Internetu określone w niniejszym Regulaminie oraz Cenniku.
m) Strony – Abonent i Usługodawca (Operator).
n) Tytuł prawny do lokalu – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, własnościowe lub lokatorskie prawo do lokalu mieszkalnego, prawo do lokalu użytkowego, umowa najmu lokalu.
o) Umowa -„UMOWA NA ŚWIADCZENIE USŁUGI SZEROKOPASMOWEGO DOSTĘPU DO SIECI INTERNET PRZEZ VARNET." zawarta pomiędzy Usługodawcą a Abonentem wraz z Załącznikami. (Regulaminem, Cennikiem, Protokołem oraz ewentualnie Warunkami Promocji).
p) Urządzenia -wymieniony w Protokole sprzęt wraz z okablowaniem i uchwytem, stanowiący Zakończenie sieci, niezbędny do świadczenia Usługi.
q) Usługa -usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu świadczona przez Usługodawcę na podstawie Umowy (Usługa Podstawowa) oraz pozostałe usługi opcjonalnie świadczone przez Usługodawcę (Usługi Dodatkowe)
r) Usługodawca - podmiot świadczący Usługę na podstawie Umowy – VARNET.PL , ul. Fałkowo 83, NIP: 7861248521 REGON 301717133. Dalej w treści w skrócie Varnet.pl
s) Warunki Promocji -specjalne warunki świadczenia Usługi przyznane Abonentowi, mające pierwszeństwo przed Standardowymi warunkami umowy.
t) Zakończenie sieci -fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do Sieci Usługodawcy.
u) Zamawiający -podmiot wyrażający wolę zawarcia Umowy.
v) Zamówienie -oświadczenie Zamawiającego o woli zawarcia Umowy.
w) Prawo telekomunikacyjne – ustawa z dnia 16 lipca 2004 roku – Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2014 poz. 243).
x) Forma dokumentowa – oświadczenie woli złożone w postaci dokumentu (e-mail), w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie. Do poświadczenia dokumentu wymagane jest podanie: imię, nazwisko, adres świadczonej usługi, PESEL oraz ID klienta. Dokument musi dodatkowo zostać podpisany odręcznie lub potwierdzony podpisem elektronicznym.

3. Usługodawca wykonuje czynności osobiście oraz przez upoważnionych pracowników. Może zlecić wykonanie czynności innym upoważnionym osobom lub podmiotom zewnętrznym.
4. Strony mogą działać poprzez pełnomocników, na podstawie udzielonych w formie pisemnej pełnomocnictw.
5. Oświadczenia Abonenta związane z Usługą należy kierować na adres Usługodawcy wskazany w umowie.
6. Uprawnienia i obowiązki Abonenta określone w Regulaminie stosuje się odpowiednio do Zamawiającego.

§ 2 Zakres i warunki świadczenia Usługi

1. Usługodawca świadczy Usługę Podstawową oraz związane z Usługą Podstawową Usługi Dodatkowe.
2. Usługa jest świadczona na obszarze działania Usługodawcy.
3. Szczegółowy zakres Usługi świadczonej Abonentowi określa Umowa.
4. W ramach Abonamentu z tytułu świadczonej Usługi Usługodawca zapewnia:
a) Usługę Podstawową, zgodnie z wybraną Taryfą.
b) Usługi Dodatkowe, w przypadku ich przypisania do wybranej Taryfy,
c) obsługę serwisową.
5. Usługę Podstawową stanowi usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu. Usługa ta polega na udostępnieniu stałego, całodobowego połączenia z ogólnoświatową siecią komputerową, łączącą lokalne sieci, korzystającą z pakietowego protokołu komunikacyjnego TCP/IP.
6. Usługi Dodatkowe są związane z Usługą Podstawową i mogą obejmować w szczególności: hosting, publiczny adres IP. Z tytułu świadczenia Usług Dodatkowych Usługodawca może pobierać dodatkową opłatę.
7. Obsługa serwisowa obejmuje:
a) instalację Urządzeń i uruchomienie Usługi w celu rozpoczęcia świadczenia Usług,
b) monitoring Sieci,
c) usuwanie usterek,
d) umożliwienie uzyskania informacji o: dostępnych Usługach świadczonych przez Usługodawcę, stanie Usług w ramach Taryfy, realizacji zamówień Abonenta i zgłoszonych usterek,
e) zgłaszanie reklamacji oraz pomoc techniczna w związku ze świadczoną Usługą w godzinach pracy BOK.
8. Obsługa serwisowa w zakresie wskazanym w § 2 ust. 7 pkt. d) i e) może być wykonywana w formie telefonicznej, listownej, mailowej, przez panel klienta BOK lub innej udostępnionej przez Usługodawcę.
9. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek i Awarii, a także pomoc techniczna następuje :
-nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, bądź wywołana siłą wyższą za którą nie ponosi odpowiedzialność Operator i Abonament,
-odpłatnie w przypadku utraty Sprzętu, uszkodzenia, usterek bądź awarii spowodowanych przez Abonenta będących skutkiem używania sprzętu nie zgodnie z Umową lub informacją zawartą w Regulaminie i Protokole, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej.

§ 3 Zamówienie Usługi

1. Abonentem może zostać każdy podmiot ubiegający się o świadczenie Usługi na obszarze działania Usługodawcy, jeżeli nie zachodzą negatywne przesłanki zawarcia Umowy wskazane w Umowie oraz przepisach prawa.
2. Zamówienie może zostać złożone w dowolnej formie. Zamówienie złożone w postaci elektronicznej wiąże Zamawiającego, jeżeli Usługodawca niezwłocznie potwierdzi jego otrzymanie.
3. Usługodawca po otrzymaniu Zamówienia sprawdza możliwości techniczne świadczenia Usługi oraz może wystąpić do Zamawiającego o dokumentację i inne dane celem ustalenia możliwości świadczenia Usługi.
4. Zamawiający jest zobowiązany, pod rygorem odmowy zawarcia Umowy, okazać na żądanie Usługodawcy tytuł prawny do lokalu. W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do nieruchomości innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, instalacja Urządzeń wymaga przedstawienia pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej, pod rygorem odmowy zawarcia Umowy. Obowiązku powyższego nie stosuje się do właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej będącego osobą prawną.
5. Usługodawcy przysługuje ponadto prawo odmowy zawarcia umowy, jeżeli:
a) Zamawiający nie dostarczył na żądanie Usługodawcy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wynikającego z Umowy,
b) brak jest pozytywnej oceny wiarygodności, chyba że Usługodawca wyrazi wolę zawarcia Umowy na warunkach mniej korzystnych dla Zamawiającego, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy.
c) Zamawiający odmówi podania danych osobowych, do których podania był obowiązany zgodnie z przepisami prawa, lub odmówił weryfikacji (okazania dokumentu) podanych danych osobowych pracownikowi Usługodawcy,
d) brak jest możliwości technicznych świadczenia Usługi.
6. Usługodawca informuje Zamawiającego o możliwości zawarcia Umowy bądź o odmowie zawarcia Umowy w terminie do 21 dni od otrzymania Zamówienia, chyba że termin nie mógł zostać dochowany z winy Zamawiającego.
7. Zamawiający zobowiązuje się nie zgłaszać roszczeń odszkodowawczych w razie odmowy zawarcia Umowy.

§ 4 Zawarcie Umowy

1. W ramach Umowy Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i warunkach określonych w Umowie, zaś Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania, w szczególności do opłacania Abonamentu zgodnie z wybraną Taryfą.
2. Usługodawca zawiera Umowę na odległość, z wyłączeniem Protokołu, w terminie 7 dni od stwierdzenia możliwości zawarcia Umowy, określając w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi.
3. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony albo na czas określony.
4. W przypadku zawarcia umowy na czas nieokreślony minimalnym okresem jej trwania jest okres rozliczeniowy.
5. Zawarcie Umowy na czas określony może wiązać się z przyznaniem ulg określonych w Warunkach Promocji.
6. Usługodawca może świadczyć Usługę przed podpisaniem Umowy na okres próbny, na ustalonych przez Strony warunkach, w szczególności w przypadku wątpliwości co do możliwości technicznych świadczenia Usługi. Dla świadczenia Usługi na okres próbny stosuje się, w braku odmiennych ustaleń Stron, odpowiednio postanowienia Regulaminu dla umowy na czas nieokreślony. Zamawiający nie ma obowiązku zawarcia Umowy.

§ 5 Instalacja i zasady korzystania z Urządzeń i rozpoczęcie świadczenia Usługi

1.Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania i przez Zamawiającego i zweryfikowania przez Usługodawce niezbędnych danych do jej zawarcia. W przypadku osoby fizycznej to : imię i nazwisko, PESEL oraz nr dowodu osobistego, adres zameldowania i zamieszkania jeśli są różne oraz adres e-mail. Podczas instalacji technik sporządzający Protokół weryfikuje dokument potwierdzający ww dane.
2. Usługodawca rozpoczyna świadczenie Usługi w ciągu 3 dni od otrzymania podpisanej Umowy chyba że Strony postanowią inaczej.
3. Rozpoczęcie świadczenia Usługi poprzedza weryfikacja danych osobowych niezbędnych do zawarcia Umowy, instalacja Urządzeń i konfiguracja Usługi przez Usługodawcę, chyba że Strony postanowiły odmiennie.
4. Usługa może być świadczona za pomocą Urządzeń stanowiących własność Usługodawcy oraz Abonenta.
5. Abonent obowiązany jest udostępnić Lokal celem instalacji Urządzeń i uruchomienia Usługi. Udostępniając lokal Abonent zezwala na dokonanie niezbędnych prac, w szczególności takich jak położenie kabla, wykonanie otworów, instalacja uchwytów mocujących, masztu, instalację modemu, routera, punktu dostępowego.
6. Usługodawca wykona instalację w sposób możliwie najmniej ingerujący w stan techniczny i wizualny lokalu z uwzględnieniem konieczności uzyskania odpowiednich parametrów dla świadczenia Usługi.
7. Abonent lub inna pełnoletnia osoba przez niego umocowana winna być obecna w trakcie instalacji Urządzeń i uruchomienia Usługi.
8. Po dokonaniu instalacji Urządzeń Usługodawca uruchamia Usługę konfigurując w szczególności Urządzenia oraz jednostkę podłączaną do Usługi.
9. Urządzenia będące własnością Abonenta winny posiadać niezbędne certyfikaty i świadectwa stwierdzające dopuszczenie do użytkowania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
10. Instalację Urządzeń i uruchomienie Usługi oraz rozpoczęcie świadczenia Usługi potwierdza Protokół.
11. Abonent, który korzysta z udostępnionych przez Usługodawcę Urządzeń, zobowiązany jest do:
- korzystania z Urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i wymaganiami eksploatacyjnymi,
- niezwłocznie powiadomić Usługodawcę o wszelkich usterkach, uszkodzeniach lub nieprawidłowościach w pracy Urządzeń lub o ich utracie,- niedokonywania jakichkolwiek ingerencji w Urządzenia, które będą naprawiane, konserwowane lub modyfikowane przez Usługodawcę.

§ 6 Świadczenie Usługi

1. Usługodawca ma obowiązek zapewnić funkcjonowanie Usługi zgodnie z możliwościami organizacyjnymi i technicznymi. Usługodawca ostrzega, iż specyfika stosowanej technologii może skutkować występowaniem przerw w świadczeniu Usługi.
2. Usługodawca ostrzega, iż w związku ze specyfiką struktury sieci telekomunikacyjnej parametry Usługi mogą odbiegać od parametrów określonych w Taryfie w zależności od serwerów, z którymi nawiązane jest połączenie.
3. Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle transferów od i do Urządzenia określonych w Umowie lub Cenniku. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi dostępu do Internetu dla danych wysyłanych i odbieranych dla Usług świadczonych na minimalnym poziomie 50% deklarowanej w Umowie. Deklarowana w Umowie prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną. Zwykle dostępna prędkość wynosi 70% prędkości maksymalnej .
4. Jakość parametrów Usługi jest gwarantowana na odcinku od routera brzegowego Dostawcy usług do Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone. Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Dostawca usług ponosi odpowiedzialność.
5. Zależnie od wybranej przez Abonenta oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Na przykład wybór Usługi o przepustowości pobierania niższej niż 20 Mb/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.
6. W przypadku dokonywania przez Abonenta pomiaru prędkości Operator rekomenduje, aby pomiar ten dla swojej dokładności i wiarygodności przeprowadzony był przy łącznym spełnieniu następujących warunków:
a) pomiaru dokonuje się na Urządzeniu Abonenta podłączonym bezpośrednio do Wyposażenia poprzez połączenie kablowe,
b) podczas dokonywania pomiaru do Urządzenia nie mogą być podłączone żadne inne Odbiorniki Abonenta korzystające z usługi dostępu do Internetu,
c) na Odbiorniku (np. komputerze) Abonenta, na którym dokonywany jest pomiar, nie powinny działać w momencie dokonywania pomiaru żadne programy lub usługi systemowe (np. svchost.exe dla systemu Windows) wykorzystujące usługę dostępu do Internetu,
d) na Odbiorniku Abonenta powinny być wyłączone wszelkie programy, usługi, sterowniki, które dodatkowo filtrują, skanują, optymalizują czy przekierowują pakiety danych (np. antywirus, zapora internetowa, oprogramowanie typu VPN i podobne),
e) Odbiornik Abonenta powinien być wolny od złośliwego oprogramowania (np. trojany, wirusy),
f) karta sieciowa Odbiornika Abonenta, na którym dokonywany jest pomiar, powinna mieć zainstalowane oficjalne i aktualne sterowniki w stabilnej wersji i mieć parametry umożliwiające uzyskanie prędkości uzgodnionych z Operatorem,
g) konfiguracja sprzętowa oraz programowa Odbiornika Abonenta powinna spełniać minimalne wymagania wydajnościowe związane z możliwością pobierania oraz wysyłania danych z prędkością uzgodnioną z Operatorem,
h) Odbiornik Abonenta, na którym dokonywany jest pomiar, nie powinien wykorzystywać funkcji udostępniania Internetu,
i) ustawienia sieciowe karty i parametrów protokołu TCP/IP powinny być zgodne z dostarczanymi przez Operatora i pobranymi automatycznie przez usługę DHCP, PPPoE lub pokrewną z serwera Operatora,
j) w razie wykorzystywania do pomiaru przeglądarki stron www, przeglądarka nie powinna mieć otwartych żadnych innych kart oprócz narzędzia pomiarowego oraz powinna mieć wyłączone wszystkie dodatki, które mogą generować ruch lub filtrować pakiety danych,
k) do pomiaru Abonent powinien wybrać najbliższe geograficznie narzędzie, lub skorzystania z rekomendowanego przez UKE pomiaru prędkości zamieszczonego na stronie UKE.
7. Usługodawca zaleca stosowanie odpowiedniego oprogramowania celem ochrony jednostki komputerowej Abonenta oraz zawartych w niej danych.

8. Abonent zobowiązany jest:
a) korzystać z Usługi w sposób zgodny z przepisami prawa oraz Umowy.
b) niezwłocznie informować Usługodawcę o awariach i nieprawidłowym działaniu Sieci, w tym Urządzeń oraz udostępnić Lokal w celu ich usunięcia.
c) nie udostępniać Usługi poza Lokal,
d) należycie zabezpieczyć dane przechowywane w jednostce komputerowej przed ingerencją i przechwyceniem przez osoby trzecie.
e) nie powodować działań mogących uszkodzić lub zakłócić działanie Sieci
f) nie dokonywać prób ingerencji i przechwycenia danych osób trzecich.
g) powiadomić Usługodawcę o zmianę danych Abonenta w terminie 7 dni pod rygorem uznania, iż posiadane dane są prawidłowe, a doręczenia nadal skuteczne.
h) ponosić koszty związane ze zwykłym używaniem Urządzeń oraz zapewnić prawidłowe warunki dla

funkcjonowania i eksploatowania zgodnie z przeznaczeniem i właściwościami, w szczególności wyłączać Urządzenia w przypadku wyładowań atmosferycznych.
9. Usługodawca może zawiesić świadczenie Usługi, jeżeli Abonent:
a) narusza obowiązki określone w § 6 ust. 4 pkt. a, c, e, f -do czasu zaprzestania naruszeń.
b) nie dokonał płatności za poprzedni Okres Rozliczeniowy -do czasu uiszczenia płatności, wtedy ten okres nie wlicza się do okresu trwania umowy.
c) podał nieprawdziwe dane przy zawarciu lub w trakcie świadczenia Usługi.
10. Abonent może zawiesić Usługę na okres do 3 miesięcy, chyba że Strony postanowiły odmiennie. Jeżeli Cennik przewiduje opłatę z tytułu zawieszenia dla skuteczności zawieszenia konieczne jest uprzednie uiszczenie całości opłaty.
11. W przypadku braku opłaty za zawieszenie Usługi okres zawieszenia nie wlicza się w czas trwania umowy.
12. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią, pod warunkiem uzyskania, pod rygorem nieważności, uprzedniej pisemnej zgody Usługodawcy.

§ 7 Opłaty i windykacja należności

1. Opłaty na rzecz Usługodawcy obejmują Abonament oraz inne opłaty za Usługi („Opłaty") i są zgodne z Cennikiem. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany Cennika w każdym czasie, w trybie zgodnym z obowiązującym prawem.
2. Abonent jest obowiązany do terminowego regulowania Opłat.
3. Jeżeli okres świadczenia Usługi jest krótszy od Okresu Rozliczeniowego należna Opłata za ten okres wynosi 1/30 Opłaty za każdy dzień korzystania z Usługi.
4. Opłata jest naliczana od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi wskazanego w § 5 ust. 1. Jeżeli dzień rozpoczęcia świadczenia przypada w trakcie trwania Okresu Rozliczeniowego należna Opłata ustalana jest zgodnie z § 7 ust. 3.
5. Opłaty z tytułu usług okresowych, w szczególności Abonamentu, są płatne zgodnie z terminem wskazanym na fakturze VAT, oraz na rachunek bankowy wskazany na fakturze VAT, chyba że Strony odmiennie ustaliły sposoby płatności.
6. Jeżeli Opłaty nie obejmują całego Okresu Rozliczeniowego winny zostać uregulowane w terminie wskazanym na fakturze VAT.
7. Za datę uregulowania Opłat uważa się datę wpływu środków na rachunek Usługodawcy.
8. W sytuacji opóźnienia płatności Usługodawca może podejmować działania w celu spełnienia świadczenia przez Abonenta. W tym celu może ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług lub wykorzystać inne środki komunikacji. Jest także uprawniony do naliczania odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia.
9. Usługodawca doręczy Abonentowi na piśmie lub jeśli Abonent udostępnił adres e-mail prześle oraz poda do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku, Regulaminie lub Umowie z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Abonent w terminie 14 dni od daty doręczenia zamian może doręczyć Usługodawcy pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku. W razie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Usługodawcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, chyba że zmiana następuje na skutek zmiany przepisów prawa.
10. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Usługodawcy o nieotrzymaniu faktury za dany Okres Rozliczeniowy.
11. W celu polubownego uzyskania spłat należności przez Abonenta, Dostawca usług rozpocznie procedurę Windykacji pozasądowej z Abonentem, obejmującej w szczególności kontakt bezpośredni, listowny, telefoniczny lub za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź EBOK. W pierwszej kolejności Abonentowi wyświetli się komunikat na przeglądarce o zadłużeniu i prośbie o kontakt w celu weryfikacji. Następnie otrzyma list polecony z wezwaniem przedsądowym do zapłaty gdzie jest wyszczególnione zadłużenie wraz z 7 dniowym terminem na uregulowanie zaległości.
12. Brak spłaty w wyznaczonym terminie spowoduje wedle uznania Usługodawcy postępowanie windykacyjne sądowe po wcześniejszym zerwaniu Umowy z winy Abonenta. W przypadku braku możliwości polubownego odzyskania wierzytelności, Dostawca usług podejmie czynności mające na celu wszczęcie postępowania sądowego, którego celem będzie uzyskanie nakazu zapłaty lub wyroku, które po uprawomocnieniu się i nadaniu im klauzuli wykonalności (tytuły wykonawcze), stanowić będą podstawę wszczęcia postępowania egzekucyjnego przeciwko Abonentowi- dłużnikowi.
13. Przyznane Dostawcy usług przez sąd koszty procesu, w tym koszty opłat sądowych za wszystkie instancje, ewentualne koszty reprezentacji przez adwokata lub radcę prawnego, oraz ewentualne inne koszty procesu (np. koszty biegłego jeśli został powołany, opłaty skarbowej, opłaty za odpis z KRS), poniesie Abonent-dłużnik jeśli taki obowiązek zostanie na niego nałożony w wyroku lub w nakazie zapłaty. Jeśli po wydaniu i uprawomocnieniu się wyroku/nakazu zapłaty nie nastąpi dobrowolne uregulowanie należności przez Abonenta sprawa zostanie skierowana do postępowania egzekucyjnego, co może spowodować nałożenie na Abonenta przez organy egzekucyjne obowiązku zwrotu dodatkowych kosztów, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
14. Usługodawca przewiduje : na prośbę Abonenta w szczególnych wyjątkach rozłożenie zadłużenia na maksymalnie 3 raty o ile Umowa nie została zerwana, lub skorzystanie z usług zewnętrznej firmy windykacyjnej.

§ 8 Zmiana, rozwiązanie, wygaśnięcie umowy

1. Zmiana Umowy oraz wypowiedzenie wymaga formy pisemnej lub formy dokumentowej (email), chyba że Umowa stanowi inaczej.
2. Zlecenia Abonenta w zakresie zmiany Taryfy, Usług Dodatkowych oraz zawieszenia Usługi mogą być składane w formie telefonicznej, listownej, mailowej, przez panel BOK lub innej udostępnionej przez Usługodawcę. Abonent może żądać potwierdzenia w formie pisemnej, a Usługodawca dodatkowo wstrzymać wykonanie zlecenia do czasu otrzymania potwierdzenia.
3. Wymóg formy pisemnej nie dotyczy zleceń Abonenta w zakresie zmiany Taryfy, przedłużania okresu trwania Umowy oraz Usług Dodatkowych, które mogą być składane za pomocą środków porozumiewania się na odległość w szczególności w formie telefonicznej, za pośrednictwem poczty elektronicznej, przez panel BOK lub innej udostępnionej przez Usługodawcę.
4. W przypadku zastosowania postanowień ust. 3 Usługodawca obowiązany jest do potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, w terminie 14 dni od dnia jego złożenia.
5. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Usługodawca dodatkowo może wstrzymać wykonanie zlecenia do czasu otrzymania potwierdzenia.
6. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, o których mowa w § 8 ust. 4, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy. Jeżeli jednak Abonent po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.
7. Postanowienia § 8 ust. 5 nie mają zastosowania jeżeli Usługodawca, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.
8. Zmiany wchodzą w życie pierwszego dnia nowego Okresu Rozliczeniowego, chyba że Strony odmiennie postanowiły. Jeżeli okres od otrzymania zlecenia do Okresu Rozliczeniowego jest krótszy niż 7 dni, a nadto brak jest możliwości realizacji zmian, zmiany te zostają wprowadzone pierwszego dnia kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
9. Przed zawarciem Umowy Abonent będący Konsumentem zostaje poinformowany, że w przypadku, kiedy Umowa zostanie zawarta poza siedzibą Operatora lub na odległość, znajdują zastosowanie przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), zgodnie z którymi Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów w terminie 14 dni od jej zawarcia.
10. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy, o którym mowa w ust. 9 powyżej powinno być złożone na piśmie i winno być wysłane Usługodawcy na adres jego siedziby, o którym mowa w § 1 ust. 3 lit. r niniejszego Regulaminu, w ciągu 14 dni od daty zawarcia Umowy.
11. Wraz z Umową Abonent będący Konsumentem otrzymuje wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy zgodny z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827).
12. W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy Abonent będący Konsumentem jest zobowiązany do zwrotu powierzonego sprzętu,określonego Protokole Zdawczo-Odbiorczym Usługi,w terminie 7 dni od daty oświadczenia.
13. W razie złożenia oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu, Umowa uważana jest za niezawartą, a Konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co Strony świadczyły ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu.
14. W przypadku, gdy za wyraźną zgodą Konsumenta świadczenie Usługi zostało rozpoczęte przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 9 powyżej, Konsument może odstąpić od Umowy, lecz jest zobowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia.
15. Usługodawcy przysługuje prawo wstrzymania się ze zwrotem uiszczonych przez Konsumenta należności do czasu zwrotu Sprzętu lub otrzymania potwierdzenia jego nadania przez Konsumenta.
16. Abonent może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, przy czym nie jest obowiązany do zwrotu ulgi, jeżeli:
a) nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 20 dni z winy Usługodawcy.
b) Usługodawca świadczy Usługę w sposób sprzeczny z Umową
17. Usługodawca może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:
a) Abonent narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usługi.
b) opóźnienia w opłacaniu Abonamentu wynoszą co najmniej 2 pełne Okresy Rozliczeniowe.
c) Abonent nie dochowuje obowiązków wskazanych w § 6 ust. 4 pkt. a, c, e, f pomimo uprzedniego ograniczenia świadczenia Usług na okres co najmniej 30 dni i wezwania Abonenta do zaniechania naruszania obowiązków.
d) zaprzestał świadczyć Usługę.
e) Usługa nie może być świadczona ze względu na brak możliwości technicznych.
18. Rozwiązanie Umowy wymaga oświadczenia złożonego drugiej Stronie, pod rygorem nieważności, w formie pisemnej lub dokumentowej.
W kolejny dzień roboczy od momentu zapoznania się z oświadczeniem Abonent dostanie potwierdzenie przyjęcia dokumentu w formie SMS lub rozmowy telefonicznej na numer podany jako kontaktowy, ponadto w ciągu 14 dni dostanie potwierdzenie przyjęcia oświadczenia na trwałym nośniku.
19. Umowa wygasa w razie:
a) powzięcia przez Usługodawcę wiadomości o śmierci Abonenta.
b) ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego
20. Po zakończeniu trwania Umowy Abonent jest zobowiązany udostępnić lokal w ciągu 7 dni od wezwania celem demontażu Urządzeń Usługodawcy. Lub przesłać zdemontowane urządzenia na adres korespondencyjny Usługodawcy na własny koszt. W chwili demontażu Urządzenia powinny być w stanie nie gorszym, niż wynikającym z normalnej eksploatacji.
21. Usługodawca doręczy Abonentowi oraz poda do publicznej wiadomości treść każdej zaproponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Abonent w terminie 14 dni od daty doręczenia zamian może doręczyć Usługodawcy pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji proponowanych zmian. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian. W razie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji proponowanych zmian, Usługodawcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, chyba że zmiana następuje na skutek zmiany przepisów prawa. Informacja zostanie doręczona w takiej samej formie jak zawarta umowa (pisemnie) chyba że Abonent (Konsument) udostępnił adres e-mail.
22. Jeśli Zmiany dotyczą Cennika i Regulaminu i wynikając ze zmian w prawie informacja zostanie opublikowana tylko na stronie Usługodawcy na co najmniej miesiąc przed wejściem zmian. Okres może być krótszy jeśli publikacja aktu prawnego jest krótsza niż miesiąc. Zmiany w dokumentach wynikające ze zmian prawa (również cen na wyższe np. stawka podatku lub VAT) nie dają możliwości zerwania umowy bez zwrotu przyznanych ulg. Wypowiedzenie Umowy dostarczone przed wejściem zmian w życie ma skutek z dniem wprowadzenia zmian.
23. Wszystkie oświadczenia Abonenta dotyczące Umowy, w szczególności określone powyżej muszą być dostarczone listem poleconym na adres siedziby lub korespondencyjny Usługodawcy w formie pisemnej lub w formie dokumentowej pod rygorem nieważności.

§ 9 Odpowiedzialność Stron

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w zakresie określonym w obowiązujących przepisach prawa oraz w przypadkach wskazanych w Umowie i Regulaminie.
2. Dochodzenie przez Abonenta odszkodowania przewyższającego wartość ulg umownych i zwrotów określonych w Umowie odbywa się na zasadach ogólnych.
3. Jeżeli Abonent przyczynił się do powstania lub zwiększenia szkody obowiązek jej naprawienia ulega odpowiedniemu zmniejszeniu stosownie do okoliczności.
4. Abonent ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania osoby trzeciej, korzystającej z Usługi świadczonej na jego rzecz, jak za działania własne.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek:
a) przekazywania, uzyskiwania, gromadzenia i udostępniania treści z wykorzystaniem Usługi. Usługodawca nie prowadzi kontroli treści, chyba że obowiązki takie wynikają z powszechnie obowiązujących przepisów.
b) awarii oprogramowania i Urządzeń Abonenta spowodowanej przez złośliwe oprogramowanie (tzw. wirusy, konie trojańskie i inne) lub zdalną ingerencję osób trzecich,
c) utraty danych lub ich przechwycenia przez osoby trzecie w trakcie korzystania z Usługi,
d) udostępnienia przez Abonenta osobom trzecim poufnych danych niezbędnych dla korzystania z Usługi,
e) wadliwej konfiguracji połączenia sieciowego jednostki komputerowej Abonenta,
f) stosowania niewłaściwego lub nieprawidłowo zainstalowanego oprogramowania,
g) wadliwego użytkowania urządzeń, (wyłączenie, odłączenie, rekonfiguracja lub reset Urządzeń),
h) uszkodzenia Sieci lub Urządzeń Abonenta na skutek siły wyższej,
i) ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi zgodnego z Umową,
j) braku możliwości korzystania lub ograniczenia Usługi na skutek decyzji władz państwowych lub samorządowych,
6. Za każdą pełną dobę braku możliwości korzystania z Usługi, za którą ponosi odpowiedzialność Usługodawca, Abonentowi przysługuje prawo żądania kary umownej w wysokości 1/30 należnej Opłaty za dany Okres Rozliczeniowy, chyba że usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
7. Niezależnie od kary umownej Abonentowi przysługuje prawo żądania zwrotu 1/30 należnej Opłaty za dany Okres Rozliczeniowy za każdą pełną dobę braku możliwości korzystania z Usługi, za którą ponosi odpowiedzialność Usługodawca.
8. Abonent ma prawo żądać kary umownej z tytułu niedotrzymania z winy Usługodawcy terminu rozpoczęcia świadczenia Usług w wysokości 1/30 Opłaty za wybraną Taryfę, lecz nie więcej niż wysokość jednomiesięcznej Opłaty.
9. Usługodawca może obciążyć Abonenta kosztami Urządzeń Usługodawcy, ich naprawy, wymiany lub instalacji, jeżeli Abonent:
a) ingerował w Urządzenia dokonując samowolnych napraw, przeróbek,
b) naruszył plomby gwarancyjne,
c) świadomie zniszczył lub uszkodził mechanicznie Urządzenia,
d) dokonywał zmian oprogramowania Urządzeń,
e) użytkował Urządzenia w warunkach niezgodnych z instrukcją obsługi.
10. Abonent ponosi odpowiedzialność za niezwrócenie w wymaganym terminie Urządzeń stanowiących własność Usługodawcy. Odpowiedzialność jest ograniczona do wartości Urządzeń wskazanej w Protokole powiększonej o należne odsetki naliczane od tej wartości. W przypadku uszkodzenia lub częściowego zwrotu Urządzeń odpowiedzialność Abonenta zmniejsza się proporcjonalnie do zakresu uszkodzeń lub częściowego zwrotu Urządzeń.
11. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za zmiany w Lokalu będące normalnym następstwem instalacji Urządzeń i korzystania z Usługi. Nie jest również zobowiązany do ich usunięcia po zakończeniu trwania Umowy.
12. Usługodawcy przysługuje roszczenie o zwrot przyznanych ulg w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Usługodawcę z winy abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie. Roszczenie z tego tytułu nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi
13. Wypłata kar umownych oraz zwrotów do Abonenta następuje w trybie postępowania reklamacyjnego, w terminie 14 dni od daty rozpatrzenia reklamacji.
14. Zmiana odpowiednio firmy Abonenta, formy prawnej, adresu (adresu do korespondencji) Abonenta, siedziby Abonenta, numeru NIP, REGON, dowodu osobistego, wymagają podpisania aneksu do Umowy. Zmiana numerów telefonów lub adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, Abonenta stają się obowiązujące w momencie skutecznego zawiadomienia o nich Operatora i nie wymagają sporządzania aneksu do Umowy.
15. Usługodawca niezwłocznie informuje Abonentów na piśmie o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Usługodawcy. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.
16. Za rozdzielenie usługi oraz udostępnienie sieci Xterm.pl poza adres instalacji lub innym użytkownikom /podmiotom przewodowo lub bezprzewodowo zostanie nałożona kara wysokości 1000 zł za każdy komputer lub urządzenie pomnożona przez ilość miesięcy licząc od dnia podpisania umowy, aż do miesiąca bieżącego.

§ 10 Zasady i tryb postępowania reklamacyjnego

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy Usługodawcy terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w BOK, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym droga elektroniczna, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie w BOK, pracownik Usługodawcy lub osoba upoważniona przez Usługodawcę przyjmująca reklamacje potwierdza jej przyjęcie w formie elektronicznej,

telefonicznej lub pisemnej, zgodnej ze zgodą wyrażona w Oświadczeniu.
5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, Usługodawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie w formie elektronicznej lub pisemnej, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamacje w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. W potwierdzeniu Usługodawca określa nazwę, adres i numer telefonu jednostki Usługodawcy, rozpatrującej reklamacje.
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 albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
7. Reklamacje złożona po upływie terminu, o którym mowa w § 10 ust. 6, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Usługodawca niezwłocznie powiadamia reklamującego.
8. 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 reklamacje,
d) numer umowy na podstawie której świadczona jest Usługa lub numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Usługodawcę lub adres zakończenia łącza,
e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności -w przypadku żądania ich wypłaty,
g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności -w przypadku, o którym mowa w § 10 ust. 8 pkt. f),
h) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
9. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Usługodawcy.
10. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w § 10 ust. 8, za wyjątkiem pkt. f), Usługodawca niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, a także -o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji -niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamacje pozostawia się bez rozpoznania.
11. W wezwaniu Usługodawca wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
12. Usługodawca rozpatrujący reklamację jest zobowiązany zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
13. Przy rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu, Usługodawca zobowiązany jest uwzględnić:
a) prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
b) dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego,
c) wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby Usługodawcy,
d) badania techniczne i obserwację urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla Usługi.
14. Usługodawca rozpatrujący reklamacje udziela w formie elektronicznej lub pisemnej odpowiedzi na reklamacje lub zgodnie z Oświadczeniem Abonenta, w możliwie najkrótszym terminie jednak nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.
15. Odpowiedz na reklamacje powinna zawierać:
a) nazwę jednostki Usługodawcy rozpatrującej reklamacje,
b) powołanie podstawy prawnej,
c) rozstrzygniecie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sadowym, a w przypadku gdy reklamującym jest Konsument -także o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sadem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
f) podpis upoważnionego pracownika Usługodawcy, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
16. W przypadku, gdy zgłoszona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamacje powinna ponadto:
a) zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
b) zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą, lub w innej formie trwałego nośnika.
17. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Usługodawca wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Abonenta wobec Usługodawcy, a w przypadku braku zadłużenia, zgodnie z wnioskiem Abonenta, zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy, albo zaliczane na poczet przyszłych należności.
18. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji Operator ma obowiązek poinformować w formie pisemnej lub innym trwałym nośniku o zamiarze, zgodzie lub braku zgody na wzięcie udziału w postępowaniu w trybie ustawy przed podmiotem uprawnionym (art. 56 i 109 Ustawy wraz ze zmianami z dnia 23/09/2016
19. W przypadku zgłoszenia reklamacją co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacja
20. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 10 ust. 8 pkt. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka Usługodawcy rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
21. Abonent ma prawo do złożenia odwołania na odpowiedź Operatora na reklamację w terminie 30 dni od otrzymanej odpowiedzi.

§ 11 Postanowienia końcowe, sądownictwo polubowne, mediacje.

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 21 grudnia 2020 roku.
2. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie, Umowie, Protokole Zdawczo-Odbiorczym lub Cenniku stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego oraz Prawa Telekomunikacyjnego
3. Postanowienia Umowy mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu i Warunkami Promocji. Warunki Promocji mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu
4. Usługodawca powiadamia o każdej zmianie Regulaminu, przedkładając wzór nowego Regulaminu, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wejściem Regulaminu w życie.
5. Wypowiedzenie przez Abonenta warunków umowy z powodu braku akceptacji nowego Regulaminu staje się skuteczne z chwilą wejścia w życie nowego Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia oznacza akceptację zmian.
6. Aktualny Regulamin, Cennik, Warunki Promocji oraz koszty usług serwisowych są publicznie dostępne na stronie internetowej oraz w siedzibie Usługodawcy. Mogą zostać również doręczone na Abonentowi na jego żądanie.
7. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawezwanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne*. Postępowanie 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. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumenckiej tego urzędu: https://cik.uke.gov.pl/.

.....
Podpis Abonenta oraz pieczątka (w przypadku firmy)