

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

I. WSTĘP ORAZ DEFINICJE.

§ 1.

1. Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej „**Regulaminem**”, określa warunki i zasady świadczenia Usługi przez Dostawcę usług.
2. Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
 - 1) **Abonent** – osoba fizyczna, która zawarła Umowę;
 - 2) **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
 - 3) **Awaria** – techniczna wada Sieci, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
 - 4) **BOK** – miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług znajdującym się pod adresem wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług;
 - 5) **Cennik** - cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych, stanowiący integralną część Umowy;
 - 6) **Dostawca usług** – Mrocza-Net Ewa Kowalkowska, adres: Leśna 36, 89-115 Mrocza, NIP 558-118-57-64, REGON 340297896, www: mrocza.net, adres e-mail biuro@mrocza.net tel. +48 52 3858074.
 - 7) **EBOK** - aplikacja dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i Usługami dla Abonenta i przez Abonenta;
 - 8) **Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci i świadczenia mu Usług;
 - 9) **Konsument** – Abonent/Zamawiający zawierający z Dostawcą usług Umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
 - 10) **Lokal** – budynek lub jego część bądź inne miejsce, w których Abonent zamierza korzystać z Usług;
 - 11) **Mb/s** - megabity na sekundę;
 - 12) **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
 - 13) **Prędkość maksymalna** - najwyższa prędkość Usługi, której osiągnięcia Abonent może oczekiwać przez co najmniej pewien czas (co najmniej jeden raz na dobę) w trakcie korzystania z Usługi;
 - 14) **Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług;
 - 15) **Rachunek** – dokument, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi;
 - 16) **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług;
 - 17) **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, śnieżyce, powodzie, strajki, epidemie;
 - 18) **Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. antena) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Dostawcy usług, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług;
 - 19) **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF;
 - 20) **Tytuł prawny do Lokalu** – prawo własności, użytkowanie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu, celem świadczenia Abonentowi Usług;
 - 21) **Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta w formie pisemnej lub dokumentowej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;

- 22) Urządzenie/a** – komputer lub inne podobne urządzenia należące do Abonenta, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę usług na podstawie Umowy;
- 23) Usługa/i** - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci;
- 24) Usterka** – techniczna wada Sieci, obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi;
- 25) UstPK** - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
- 26) UstPT** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne;
- 27) Zakończenie Sieci** – Sieć w Lokalu zakończona gniazdem lub kablem RJ45, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług;
- 28) Zamawiający** - osoba fizyczna wnioskująca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy.

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE. ZAKRES USŁUG. SPOSÓB SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ NA PAKIETY TARYFOWE ORAZ DODATKOWE OPCJE USŁUGI.

§ 2.

1. Regulamin jest integralną częścią Umowy. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług taryf, w jakich świadczone są Usługi, określony jest w Cenniku, a wybrana przez Abonenta taryfa określona jest w Umowie.
2. Postanowienia Umowy odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
3. Cennik oraz Regulamin dostępne są na stronie internetowej Dostawcy usług, a także są przekazywane Abonentowi na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa oraz na każde żądanie Abonenta na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej. Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy, przesyłane są przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy w formacie PDF na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
4. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza BOK, za zgodą Abonenta informacje, o których mowa w art. 12 UstPK, będą mu przesyłane w pliku PDF pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
5. W przypadku Umowy zawieranej/zmienianej w formie dokumentowej treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy/zmienionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami będą przez Dostawcę usług utrwalane i będą Abonentowi przesyłane w pliku PDF pocztą elektroniczną lub przekazywane mu na innym Trwałym nośniku – w zależności od formy oświadczenia Abonenta.
6. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi mogą być zgłaszane Dostawcy usług:
 - 1) telefonicznie;
 - 2) pisemnie;
 - 3) osobiście w BOK,
 - 4) komunikator internetowy,
 - 5) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Dostawcy usług.
7. Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie 14 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych lub dodatkowych opcji Usług.
8. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego lub dodatkowej opcji Usługi następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie.
9. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie lub nowej opcji Usługi następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków

Umowy, lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług w dodanej lub zmienionej taryfie lub Usłudze, jeżeli Abonent złożył wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed rozpoczęciem kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

III. JAKOŚĆ I FUNKcjONALNOŚĆ USŁUG.

§ 3.

1. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Ponadto, Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy określonej w Umowie. Prędkości mierzone są za pomocą testów opisanych na stronie <https://cik.uke.gov.pl/uslugi-teleko/pomiar-predkosci-internetu/certyfikowany-mechanizm/>, za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy usług podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta. Jakość parametrów Usługi jest gwarantowana na odcinku od routera brzegowego Dostawcy usług do Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta. Niezachowanie powyższych parametrów stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Dostawca usług ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 10.
2. Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
3. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.
4. 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 Regulaminie oraz w Umowie.
5. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Dostawca usług - za pomocą odpowiednich narzędzi - prowadzi stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.

IV. ZAWARCIE UMOWY.

§ 4.

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej lub dokumentowej na czas nieoznaczony.
2. Umowa może zostać zawarta z Dostawcą usług:
 - 1) w BOK;
 - 2) poza BOK;
 - 3) na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, jeśli Dostawca usług zaoferuje możliwość zawierania Umów w taki sposób.
3. Jeżeli Umowa została zawarta poza BOK lub na odległość, Abonent będący Konsumentem może od Umowy odstąpić w terminie 14 dni od jej zawarcia, składając Dostawcy usług oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę usług w sposób określony w Umowie, przy czym nadanie listu/wiadomości w powyższym 14-dniowym terminie wystarczy do zachowania terminu. W przypadku odstąpienia, Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Dostawca usług udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub o wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od

Umowy, w tym opłaty za Instalację. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie.

5. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Zamawiającego taryfy i lokalizacji.
6. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie od utraty Tytułu prawnego do Lokalu do powiadomienia Dostawcy usług o tej okoliczności.

§ 5.

Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia, mogą to być następujące dane:

1. nazwisko i imię;
2. adres korespondencyjny;
3. numer ewidencyjny PESEL albo numer paszportu lub karty pobytu;
4. adres poczty elektronicznej.

V. INSTALACJA I ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU I URZĄDZEŃ, OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIENEGO SPRZĘTU I URZĄDZEŃ.

§ 6.

1. Zawierając Umowę o świadczenie Usług wraz z zapewnieniem przyłączenia do Sieci, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
2. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na *Protokole wykonania Instalacji i udostępnienia Sprzętu*.
3. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
4. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z załączoną do niego instrukcją.
5. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem nieważności.
6. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania.
7. Abonent powinien umożliwić Dostawcy usług dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Awarii bądź Usterek.

§ 7.

1. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących.
3. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia Abonenta. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.

VI. OKRES ROZLICZENIOWY, OPŁATY, SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI.

§ 8.

1. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.
2. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określają Umowa i Cennik.
3. W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym Okresie Rozliczeniowym.

§ 9.

1. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na Rachunku bądź gotówką w BOK.
2. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z góry do 14 dnia każdego miesiąca za dany miesiąc, w którym Usługa jest wykonywana.
3. Rachunki udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, chyba że Abonent nie wyraził zgody na Rachunek elektroniczny.
4. Opłaty inne niż abonamentowa pobierane będą na w terminie 7 dni od dostarczenia Abonentowi Rachunku.
5. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług może pobierać od Abonenta odsetki ustawowe.
6. Dostawca usług może zawiesić lub ograniczyć świadczenie Usług Abonentowi, jeśli opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia.

VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA, ZASADY I TERMINY JEGO WYPŁATY.

§ 10.

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy, w tym jej załączników.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - 2) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
 - 3) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
 - 4) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - 5) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci.
3. Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości. Upust jest płatny w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta bądź na jego wniosek może być zaliczony na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Dostawcy usług. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu, a także przyznanie upustu następuje na podstawie reklamacji Abonenta.

VIII. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA.

§ 11.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług, jak i osób trzecich.
2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal bez pisemnej zgody Dostawcy usług.
3. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci oraz zawieszenia świadczenia Usług bądź rozwiązania Umowy, w przypadku naruszenia przez Abonenta ust. 1 powyżej, gdy pomimo wezwania do zaprzestania naruszeń, Abonent ich nie zaniecha.
4. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

IX. USŁUGA SERWISOWA.

§ 12.

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:
 - 1) przeglądy stanu technicznego Sieci;
 - 2) naprawę Sieci;
 - 3) uzyskiwanie informacji o Usługach;
 - 4) rozpatrywanie reklamacji;
 - 5) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług:
 - 1) na stronie internetowej Dostawcy usług;
 - 2) pod numerem telefonu BOK wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług;
 - 3) e-mailem na adres podany w Umowie;
 - 4) poprzez komunikator internetowy;
 - 5) osobiście w BOK.
3. Opłaty za połączenie z numerem BOK nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodnie z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
4. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
5. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 2 dni robocze od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie powiadomiony.
6. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:
 - 1) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent;
 - 2) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową, w tym jej załącznikami.

X. REKLAMACJE. POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE.

§ 13.

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w BOK. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej złożenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w BOK lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko oraz adres Abonenta;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) adres miejsca świadczenia Usług;
 - 5) 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 przyłączenia do Sieci;
 - 6) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa, 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,
 - 7) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w BOK, w formie pisemnej lub ustnie, Przedstawiciel jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu BOK.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w BOK nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniony Przedstawiciel, przyjmując reklamację, jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w ust. 4, BOK, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 pkt 6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz

ich kwota nie budzą wątpliwości, BOK traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

§ 14.

1. 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 BOK niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę BOK i jego adres;
 - 2) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta;
 - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie do dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 UstPT;
 - 6) dane identyfikujące Przedstawiciela, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska;
 - 7) 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 – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

§ 15.

1. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
2. Za zgodą Abonenta Dostawca usług 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.
3. Postanowienia ust. 1 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług 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 usług 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.
4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
5. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

6. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 5, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
7. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
8. 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 zażalenie 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 UstPT.

XI. OPŁATY W MOMENCIE ROZWIĄZANIA UMOWY, SPOSÓB PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONĄ USŁUGĄ.

§ 16.

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Abonenta od Umowy, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrotu dokonuje w BOK, w godzinach jego urzędowania, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi odpowiedzialność względem Dostawcy usług za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
2. W przypadku naruszenia ust. 1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego, Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości.
3. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z treścią § 4 ust. 4 Regulaminu.

§ 17.

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, 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.

XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

§ 18.

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. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.06.2022 roku.