

## Załącznik Nr 1 REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ WMC-NET SP. Z O.O.

### § 1. Postanowienie ogólne

WMC-NET sp. z o.o. z siedzibą w Słupsku zobowiązuje się do świadczenia usługi telekomunikacyjnej w zakresie i na warunkach określonych obowiązującymi przepisami prawa, w niniejszym Regulaminie, Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.

### § 2. Definicje pojęć

**Abonent** - podmiot, który jest stroną umowy zawartej z Operatorem na świadczenie usługi dostępu do sieci Internet.

**BOA** – Biuro Obsługi Abonenta, będące jednostką organizacyjną Operatora odpowiedzialną za kompleksową obsługę Abonentów w zakresie świadczonych na ich rzecz usług.

**Cennik** – zestawienie danych szczegółowych dotyczących cen usług, z uwzględnieniem parametrów technicznych dostarczanej usługi.

**Klient** – podmiot ubiegający się o zawarcie umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej z Operatorem.

**Kod Abonenta** – numer identyfikacyjny Klienta nadany przez Operatora.

**Lokal** – miejsce świadczenia usługi przez Operatora wskazane w Zamówieniu i Umowie.

**Łącze** – zespół środków technicznych, umożliwiających przesyłanie sygnałów w sieci telekomunikacyjnej pomiędzy urządzeniami abonenckimi – stanowiącymi zakończenie łącza, a urządzeniem odbierającym i readresującym sygnały.

**Operator** – WMC-NET sp. z o.o.

**Protokół** – pisemne potwierdzenie faktu aktywowania usługi w lokalu.

**Regulamin** – Regulamin świadczenia usług przez WMC-NET sp. z o.o.

**Sieć** – sieć telekomunikacyjną Operatora

**Umowa** – zawarta w formie pisemnej umowa o świadczenie usług dostępu do sieci Internet

**Usługa** – usługa dostępu do sieci Internet oraz inne usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta świadczona na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie oraz Cenniku.

**Usługa dodatkowa** – usługa opcjonalna, dostępna w związku z zawarciem Umowy, świadczona zgodnie z Regulaminem i Cennikiem

**Zamówienie** – pisemne zlecenie wykonania instalacji umożliwiającej świadczenie usługi przez Operatora w lokalu co do którego Klient posiada tytuł prawny.

**ZR** – numer zgłoszenia reklamacyjnego nadany przez Operatora w przypadku wszczęcia postępowania reklamacyjnego.

### § 3. Umowa

1. Zawarcie umowy poprzedzone jest złożeniem przez Klienta pisemnego Zamówienia, po spełnieniu warunków określonych w Regulaminie - zwłaszcza dostarczeniu wszystkich wymaganych dokumentów.

2. Przed zawarciem Umowy Klient zapoznaje się z postanowieniami Regulaminu i Cennika. Jeżeli Klient akceptuje warunki Regulaminu i Cennika - Umowa zostaje zawarta, po wcześniejszym złożeniu takiego oświadczenia przez Klienta na piśmie wraz ze zgodą na włączenie postanowień Regulaminu i Cennika do Umowy.

4. Umowa zawierana jest w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.

5. Operator jest uprawniony do żądania od Klienta, będącego osobą fizyczną następujących danych:

- nazwisk i imion
- imion rodziców
- miejsca i daty urodzenia
- adresu miejsca zameldowania na pobyt stały
- numeru ewidencyjnego PESEL – w przypadku obywatela RP
- nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość
- zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

6. Operator jest uprawniony do przetwarzania danych, o których mowa w ust. 5. Operator może również, za zgodą Abonenta będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane tego Abonenta w związku ze świadczoną usługą, w szczególności numer identyfikacji podatkowej NIP, numer konta bankowego lub karty płatniczej, adres korespondencyjny użytkownika, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zameldowania na pobyt stały tego użytkownika, a także adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych.

7. W przypadku, gdy Klientem jest osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, a także osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą przed zawarciem Umowy zobowiązana jest przedstawić w oryginale:

- aktualny odpis z właściwego rejestru,
- zaświadczenie o nadaniu numeru statystycznego REGON,
- zaświadczenie o nadaniu numeru identyfikacji podatkowej NIP.

8. Dane Abonenta mogą być przetwarzane w okresie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych przepisami obowiązującego prawa.

9. W przypadku posiadania przez Klienta tytułu prawnego innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielczego prawa do lokalu Klient zobowiązany jest przedstawić pisemną zgodę na zawarcie Umowy, odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej. Takiej zgody nie wymaga się w przypadku właściciela, użytkownika wieczystego, członka spółdzielni mieszkaniowej będącego osobą prawną.

10. W przypadku, braku możliwości dokonania instalacji, o których mowa w § 4 ust. 1 b), Umowę traktuje się jako niezawartą i nie wiąże ona strony.

11. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego, nie później jednak niż w terminie 7 dni, poinformowania Operatora o wszelkich zmianach danych określonych w ust.5.

12. W razie zawarcia umowy poza lokalem Operatora Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn, na piśmie, w terminie 10 dni od jej zawarcia.

### § 4. Odmowa

1. Operator ma prawo odmówić zawarcia umowy w szczególności, gdy:

- Klient nie przedstawił Operatorowi danych i dokumentów, o których mowa w § 3 ust. 5 i 7 niniejszego Regulaminu lub przedstawione dokumenty budzą wątpliwości co do ich autentyczności,
- nie istnieją warunki techniczne do jej zrealizowania,
- umowa zawarta miałaby być z Klientem, który nie spełnia innych warunków wskazanych w Regulaminie,
- umowa zawarta miałaby być z Klientem, z którym Umowa uprzednio została rozwiązana z przyczyn leżących po jego stronie,
- umowa miałaby być zawarta z Klientem, który zalega z płatnościami na rzecz Operatora,

## § 5. Rozpoczęcie świadczenia Usługi

1. Świadczenie Usługi objętej umową zostanie rozpoczęte niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie trzydziestu (30) dni, licząc od dnia złożenia Zamówienia i podpisania Umowy.
2. Na podstawie złożonego Zamówienia i zawartej Umowy przedstawiciel Operatora dokonuje aktywacji usługi w lokalizacji uzgodnionej z Abonentem w Umowie.
3. Odbiór aktywowanej usługi następuje poprzez podpisanie przez Abonenta Protokołu aktywacji Usługi, stanowiącego integralną część Umowy.
4. Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się pierwszy dzień po dniu podpisania Protokołu i z tym dniem następuje naliczanie należności za świadczoną Usługę.

## § 6. Czas trwania Umowy

1. Umowa może zostać zawarta na czas określony lub nieokreślony.
2. Umowa zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży pisemnie przeciwnego oświadczenia - najpóźniej na 7 dni przed upływem okresu obowiązywania Umowy zawartej na czas określony.
3. Zawarcie Umowy może być związane z przyznaniem Abonentowi ulg, szczegółowo określonych w Umowie.
4. Strony nie dopuszczają możliwości zawieszenia świadczenia Usługi w trakcie obowiązywania Umowy, z wyjątkiem sytuacji opisanej w §8 ust. 4 pkt b-f) niniejszego Regulaminu.

## § 7. Zmiany w Umowie

1. Zmiany Umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Operator powiadamia Abonenta na piśmie o zmianie Regulaminu lub Cennika z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian dotyczących postanowień Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia umowy, a w razie skorzystania z tego prawa przez Abonenta, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
3. W ciągu 7 dni od powiadomienia o zmianach w Cenniku – polegających na podwyższeniu cen usług, lub o zmianach w Regulaminie, Abonent może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca. Wypowiedzenia dokonuje się poprzez złożenie pisemnego oświadczenia Operatorowi osobiście przez Abonenta lub przesłanie go listem poleconym.
4. Nie uznaje się za zmiany- o których mowa w ust. 2- zmiany w Cenniku nie powodujące pogorszenia warunków świadczenia Usług, a w szczególności zmianą taką nie jest obniżenie opłat za świadczone Usługi, wprowadzenie nowych pozycji do Cennika, w związku ze zmianami parametrów Usługi lub rozszerzeniem Cennika o nowe usługi. Wprowadzenie takich zmian przez Operatora nie uprawnia Abonenta do wypowiedzenia Umowy w trybie opisanym w pkt. 3 niniejszego paragrafu.
5. Jeżeli Abonent nie dokona wypowiedzenia Umowy w terminie 7 dni od dnia doręczenia mu nowego wzorca Cennika lub Regulaminu, przyjmuje się, że wyraża on zgodę na zmianę warunków Umowy.
6. W czasie trwania Umowy Abonent, który nie ma wymagalnych zobowiązań wobec Operatora, może wnioskować o zmianę rodzaju Usługi wybranej w Umowie na inną usługę lub usługi świadczone przez Operatora, wyszczególnione w Cenniku usług. Ograniczenie zakresu usług wymaga zgody Operatora wyrażonej na piśmie.
7. W terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zmianę rodzaju Usługi świadczonej przez Operatora, w przypadku technicznych możliwości udostępnienia danej usługi oraz po spełnieniu warunków niezbędnych dla danej usługi, Operator zawiera z Abonentem aneks do umowy, określający zmianę rodzaju Usługi świadczonej przez Operatora.
8. Zmiana lokalizacji świadczenia Usługi wymaga zgody Operatora i podlega odrębnej opłacie.

## § 8. Rozwiązanie Umowy

1. Każda ze stron może rozwiązać umowę zawartą na czas nieokreślony z zachowaniem 30-dniowego terminu wypowiedzenia, ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca kalendarzowego z zastrzeżeniem ust.2 niniejszego paragrafu.
2. W przypadku, gdy Umowa została zawarta przez Abonenta będącego konsumentem w rozumieniu przepisów k.c. Operator może rozwiązać umowę zawartą na czas nieokreślony po wskazaniu ważnej przyczyny jej rozwiązania.
3. W przypadku jednostronnego rozwiązania umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie, Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności stanowiącej równowartość wszystkich przyznanych ulg w ramach zawarcia Umowy promocyjnej.
4. Operator może rozwiązać Umowę z Abonentem w trybie natychmiastowym w przypadku:
  - a) niezawinionej przez Operatora zmiany warunków świadczenia Usługi, które uniemożliwiają w sposób trwały świadczenie usług ze względów technicznych,
  - b) nieuregulowania w terminie określonym wezwaniem do zapłaty przez Abonenta opłat na rzecz Operatora za świadczoną Usługę,
  - c) wykorzystywania przez Abonenta Łącza i Sieci Operatora w sposób zagrażający istotnym interesom innych Abonentów lub interesom Operatora poprzez działania niezgodne z prawem, Umową lub Regulaminem, a w szczególności: prób nielegalnego uzyskania dostępu do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób lub podejmowania innych działań utrudniających albo uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych,
  - d) naruszenia innych postanowień Umowy lub Regulaminu przez Abonenta i nie zaprzestanie tych naruszeń w terminie 7 dni od dnia wezwania do ich zaprzestania,
  - e) wszczęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego, upadłościowego, egzekucyjnego albo postępowania naprawczego,
  - f) stwierdzenia przez służby techniczne Operatora faktu udostępnienia Usługi przez Abonenta osobom trzecim poza Lokalem.
5. W przypadkach, o których mowa w § 8 ust. 4 pkt. b-f) Operator może zawiesić świadczenie Usługi. Wznowienie świadczenia zawieszonych Usług następuje w okresie do 30 dni od chwili zaprzestania naruszeń, usunięcia skutków naruszeń lub przywrócenia stanu umożliwiającego dalsze normalne świadczenie Usługi.
6. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Usługi na rzecz Abonenta, odłącza od sieci urządzenia wykorzystywane przez Abonenta, a dane transmisyjne Abonenta „usuwa” po upływie okresu przez jaki Operator jest obowiązany dane te przechowywać – zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
7. Abonent może rozwiązać Umowę z Operatorem w trybie natychmiastowym w przypadku:
  - a) wystąpienia przerwy w świadczeniu usługi trwającej dłużej niż kolejne 14 dni z przyczyn leżących po stronie Operatora,
  - b) ogłoszenia upadłości Operatora albo wszczęcie względem niego postępowania likwidacyjnego.
8. Operator może rozwiązać Umowę z Abonentem nie będącym konsumentem w trybie natychmiastowym - poza przypadkami określonymi w ust.4 pkt b-f) również w przypadku: cofnięcia, ograniczenia, wygaśnięcia, zmiany uprawnień lub warunków do świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora.
9. Umowa zawarta na czas określony, może być rozwiązana poza sytuacjami określonymi w § 8 ust. 4, 7 i 8 niniejszego paragrafu jedynie za porozumieniem stron.
10. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy wymaga formy pisemnej, pod rygorem nieważności.

## § 9. Wygaśnięcie Umowy

Umowa wygasa wskutek:

- a) upływu okresu na jaki została zawarta, z zastrzeżeniem § 6 ust.2.
- b) śmierci osoby fizycznej oraz ustania bytu prawnego osoby prawnej albo jednostki organizacyjnej nie posiadającej

osobowości prawnej, utworzonej zgodnie z przepisami prawa, będącej Abonentem.

#### § 10. Cesja Umowy

Abonent może przenieść na rzecz osób trzecich prawa i obowiązki wynikające z niniejszej Umowy, po uprzedniej pisemnej zgodzie Operatora.

#### § 11. Odpowiedzialność Operatora

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w granicach określonych Umową Regulaminem oraz obowiązującymi przepisami prawa.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi Abonentowi należy się kara umowna w wysokości 1/30 ponoszonych przez Abonenta miesięcznych opłat abonamentowych. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
3. Zasady wypłat należności z tytułu kar umownych określone zostały w § 16 Regulaminu - „Postępowanie reklamacyjne”.
4. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.
5. Strona podlegająca działaniu siły wyższej zawiadomi drugą Stronę tak szybko jak to będzie możliwe o fakcie jej wystąpienia.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności w szczególności za:
  - a) zabezpieczenie gromadzonych danych i oprogramowania komputera Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
  - b) szkody wyrządzone przez osoby trzecie - korzystające z ogólnodostępnej sieci Internet,
  - c) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi powstałe z winy Abonenta na skutek awarii sprzętu lub oprogramowania Abonenta,
  - d) następstwa udostępnienia przez Abonenta osobom trzecim Kodu Abonenta.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki dostępu do informacji dotyczących Umowy Abonenta, w wyniku udostępnienia przez Abonenta haseł dostępu osobom nieupoważnionym.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej w przypadku utraconych korzyści spowodowanych przerwą w dostarczeniu usługi.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie urządzeń stanowiących zakończenie sieci, będących własnością Abonenta, w tym za ich prawidłową konfigurację, której Operator nie wykonywał.

#### § 12 Odpowiedzialność Abonenta

1. Abonent odpowiada za urządzenia Operatora, zainstalowane u Abonenta w związku z Usługą, w zakresie i na warunkach określonych w § 15 Regulaminu.
2. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez Operatora, w związku z udostępnieniem przez Abonenta Usługi osobom trzecim poza Lokalem.
3. Za szkody wyrządzone osobom trzecim bądź zachowania określone prawem jako niedozwolone - w szczególności takie jak: naruszenie prawa autorskiego, przekazywanie zakazanych treści, podejmowanie prób nielegalnego uzyskania dostępu do zasobów informatycznych innych osób, podejmowania celowych działań utrudniających albo uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z usługi innym - Abonent ponosi odpowiedzialność na zasadach przewidzianych przepisami obowiązującego prawa.
4. Usługi Operatora nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w sposób niezgodny z zasadami współżycia społecznego, w szczególności w sposób uciążliwy dla innych użytkowników Sieci i dla Operatora. W szczególności zabronione jest celowe przeciążanie sieci, transmisja z wirusami komputerowymi, transmisja pakietów IP z fałszywym adresem nadawcy oraz inne.

#### § 13. Obowiązki Abonenta

1. Abonent jest zobowiązany do korzystania z usług świadczonych przez Operatora w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu Sieci.
2. Wszystkie usługi Operatora mogą być wykorzystywane przez Abonenta tylko do celów zgodnych z prawem. Zabronione jest niezgodne z prawem rozpowszechnianie i udostępnianie jakichkolwiek materiałów (treści i obrazów), materiałów naruszających dobra osobiste osób trzecich i materiałów naruszających prawa własności intelektualnej osób trzecich
3. Abonent korzysta z wszelkich danych, informacji lub oprogramowania uzyskanych przy wykorzystaniu sieci Operatora wyłącznie na swoje własne ryzyko.
4. Abonent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu oraz Cennika, a w szczególności zobowiązany jest do:
  - a) terminowego i w pełnej wysokości uiszczania opłat za świadczone przez Operatora usługi,
  - b) niedokonywania zmian w łączu zapewniającym dostęp do Sieci,
  - c) niezwłocznego zgłaszania Operatorowi przypadków zakłóceń w funkcjonowaniu Sieci oraz przypadków nieuprawnionego lub zagrażającego interesom innych Abonentów działania w Sieci.
5. Abonent zobowiązuje się do niepodejmowania żadnych działań prowadzących do celowego „przeciążenia” Sieci lub innych mogących wywołać jakąkolwiek szkodę u Operatora i osób trzecich. W szczególności za działania niepożądane rozumie się:
  - a) wysyłanie drogą elektroniczną wiadomości o charakterze niechcianej reklamy, szczególnie wysyłanie dużej ilości listów w krótkim okresie czasu na jedno konto pocztowe - tzw. spam, mail bombing,
  - b) rozsyłanie komputerowych wirusów, które przyłączają się do innych programów lub wiadomości poczty elektronicznej i są wraz z nimi przenoszone pomiędzy komputerami,
  - c) podejmowanie jakichkolwiek prób uzyskania dostępu do zasobów komputerowych i sieciowych lub korzystania z takich zasobów nie należących do Abonenta bez zgody ich właściciela.
6. Abonent zobowiązuje się do utrzymywania w poufności haseł dostępu, Kodu Abonenta oraz dołożenia najwyższej staranności w celu uniemożliwienia dostępu osobom nieupoważnionym.
7. Abonent zobowiązuje się nie umożliwiać korzystania z Usługi osobom trzecim poza Lokalem.
8. Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal Operatorowi w celu instalacji Łącza a w trakcie trwania Umowy umożliwić sprawdzenie stanu technicznego Łącza w lokalu, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia Usługi lub rozpatrzenia reklamacji.

#### § 14. Obowiązki Operatora

1. Operator zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu oraz Cennika, a w szczególności zobowiązany jest do:
  - a) udostępnienia na żądanie Abonenta szczegółowych informacji technicznych dotyczących parametrów świadczonej Usługi,
  - b) niezwłocznego usuwania awarii i usterek powodujących nieprawidłowości w działaniu Sieci - leżących po stronie Operatora - w ramach bezpłatnej obsługi serwisowej,
  - c) bieżącego informowania Abonenta o możliwościach modernizacji lub zwiększenia efektywności Usługi wynikającej z postępu technicznego lub o dalszym rozszerzeniu oferty usług Operatora,
  - d) podejmowania czynności zmierzających do zapewnienia stałej sprawności działania Sieci
  - e) zapewnienia sprawnego dostępu Abonenta do BOA
  - f) udzielania pomocy technicznej w zakresie świadczonych Usług
  - g) zachowywania należytej staranności przy świadczeniu Usługi
2. Operator zobowiązany jest do poinformowania Abonenta o terminie wykonywania planowanych konserwacji Sieci, które mogłyby utrudnić korzystanie z Usługi.

## §15. Urządzenia

1. W przypadku udostępnienia Abonentowi urządzeń będących własnością Operatora, Abonent ma obowiązek:

- a) korzystania z udostępnionych mu przez Operatora urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji oraz zabezpieczenia ich przed zniszczeniem, utratą lub kradzieżą,
- b) zapewnienia prawidłowego zasilania energetycznego urządzeń, zgodnie z wymogami urządzenia,
- c) umożliwienia służbom technicznym Operatora lub jego upoważnionemu przedstawicielowi dostępu do urządzeń w ustalonym czasie nie dłuższym niż 7 dni licząc od dnia poinformowania Abonenta o takiej konieczności z uwagi na naprawy, konserwacje, zmiany konfiguracji, itp.
- d) powiadomienia Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy urządzeń udostępnionych przez Operatora,
- e) zwrotu urządzeń określonych w protokole zdawczo-odbiorczym, sporządzonym na dzień udostępnienia urządzeń.

2. Abonentowi, któremu Operator udostępnił urządzenia zabrania się:

- a) dokonywania samodzielnych napraw i modernizacji tych urządzeń,
- b) dokonywania zmian miejsca instalacji urządzeń,
- c) samodzielnego wykonywania demontażu urządzeń.

3. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy urządzeń udostępnionych przez Operatora, które uległy uszkodzeniu w związku z naruszeniem przez Abonenta postanowień, o którym mowa w ust. 1 pkt a-c i ust. 2 niniejszego paragrafu.

4. W ciągu 7 dni roboczych od daty wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy, Abonent zobowiązany jest udostępnić swoje pomieszczenia pracownikowi Operatora w celu demontażu umieszczonych w tych pomieszczeniach urządzeń wyszczególnionych w protokole zdawczo-odbiorczym, o którym mowa w ust. 1 pkt e). W chwili dokonywania demontażu urządzeń ich zużycie nie powinno wykraczać ponad zużycie wynikające z normalnej, prawidłowej eksploatacji zgodnej z instrukcją obsługi.

5. W przypadku nie wydania, utraty, zniszczenia lub zużycia ponad normalną eksploatację Urządzeń zamontowanych w pomieszczeniach Abonenta, Operator ma prawo do odszkodowania w wysokości odpowiadającej utracie wartości w skutek nadmiernego zużycia lub kosztom zakupu nowych urządzeń o takiej samej funkcjonalności.

6. Wysokość odszkodowania, o którym mowa w ust. 5, zostanie określona według cen zakupu urządzeń w dniu przekazania urządzeń Operatorowi, a jeżeli Abonent tego obowiązku nie dotrzyma wartość odszkodowania zostanie ustalona na dzień upływu terminu, w którym Abonent zostanie wezwany ostatecznie do udostępnienia Lokalu w celu demontażu urządzeń.

## § 16 Opłaty

1. Wysokość opłat za usługi określa Cennik, o ile warunki Umowy nie stanowią inaczej.

2. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania opłat zgodnie z Cennikiem i Umową.

3. Cennik jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową oraz na każde żądanie Abonenta, jednocześnie jest udostępniony na stronie internetowej Operatora.

4. W ramach opłaty abonamentowej za Usługę Abonent otrzymuje dostęp do sieci Internet o określonej w Umowie i Cenniku prędkości transmisji danych od i do swojego komputera bądź innego urządzenia Abonenta odbierającego sygnał sieci Internet.

5. Operator może naliczać opłaty za Usługę zrealizowaną w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane.

6. Opłata abonamentowa naliczana jest od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi - określonego w §5 ust. 3 i 4.

7. Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego - co w szczególności dotyczy pierwszego miesiąca, w którym świadczona jest Usługa - wówczas opłatę abonamentową za ten okres ustala się w

wysokości 1/30 (jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień świadczenia Usługi.

8. Inne opłaty wynikające z dokonanych przez Abonenta zmian, polegających na rozszerzeniu posiadanej Usługi lub zamówieniu nowej usługi, będą naliczane od początku następnego okresu rozliczeniowego.

9. Abonent zobowiązany jest do prawidłowego dokonania zapłaty, przez co należy rozumieć dokonanie opłaty na konto bankowe.

10. Abonent zobowiązany jest do wpłacania należności za usługi zgodnie z wystawioną fakturą VAT na numer konta bankowego udostępnionego w Umowie lub innym dokumencie płatniczym, którego dotyczy wpłata. Za dzień zapłaty uważa się datę zaksięgowania środków pieniężnych na konto bankowe.

## § 17 Zakres usług serwisowych

1. Abonent może zgłaszać problemy związane z korzystaniem z Usługi (reklamacje) oraz zasięgać informacji na temat usług udostępnionych przez Operatora w BOA - osobiście, telefonicznie, drogą elektroniczną lub pisemnie na adres Operatora.

2. W ramach nieodpłatnej usługi serwisowej Operator dokonuje konserwacji Łącza oraz usuwania nieprawidłowości w jego działaniu, pierwszej konfiguracji urządzenia Abonenta w momencie aktywacji usługi.

3. Nieodpłatna usługa serwisowa nie obejmuje urządzeń Abonenta stanowiących zakończenie Łącza.

4. Wykaz usług odpłatnych zawiera Cennik.

5. Za prawidłowe działanie urządzeń stanowiących zakończenie sieci, określonych protokołem aktywacji, będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.

## § 18 Postępowanie reklamacyjne

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu:

- a) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
- b) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
- c) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
- d) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczonych usług.

2. Abonent może składać reklamacje pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOA osoba upoważniona reprezentująca Operatora niezwłocznie potwierdzi przyjęcie reklamacji w formie pisemnej, podając Abonentowi numer ZR.

4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej, podając Abonentowi numer ZR z jednoczesnym podaniem informacji o nazwie jednostki organizacyjnej Operatora rozpatrującej reklamację oraz jej adresu i numeru telefonu, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

5. Reklamacja może być złożona w terminie do 12 miesięcy, licząc 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.

6. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 5, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka organizacyjna Operatora, rozpatrująca reklamację, powiadomi reklamującego.

7. Reklamacja powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby Abonenta,
- b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,

- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d) przydzielony reklamującemu Kod Abonenta,
  - e) datę zawarcia umowy,
  - 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 zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności, w sytuacji, o której mowa w pkt f) powyżej,
  - h) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej pisemnie.
8. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich elementów, o których mowa w ust. 7, z wyjątkiem pkt g), Operator niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, a także – jeżeli uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji – niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, wyznaczając na to dodatkowy, nie krótszy niż 7 dniowy termin. Po bezskutecznym upływie tego terminu Operator pozostawia reklamację bez rozpoznania.
9. Operator udziela pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
10. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a) określenie jednostki organizacyjnej Operatora rozpatrującej reklamację,
  - b) powołanie podstawy prawnej,
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub braku uznania reklamacji,
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,
  - e) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
  - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest konsument – także o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
  - g) podpis upoważnionego pracownika Operatora wraz z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację:
- a) powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
  - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

#### § 19 Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego i Prawo telekomunikacyjne.

Ślupsk dnia 10.12.2007 roku