REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Rozdział I. Postanowienia Ogólne.

§ 1

Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem", określa zasady świadczenia przez:

1. Przedsiębiorców Leszka Kamińskiego, Leszka Chęcika oraz Marcina Sedlaczka prowadzących działalność gospodarczą pod firmą „PROSAT" s.c. **Systemy Antenowe** z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Umińskiego 10E, NIP 783-10-02-318 oraz REGON 63152874, na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Poznania pod numerami 13182/2001, 13183/2001 – w zakresie usług dostarczania drogą kablową programów radiowych i telewizyjnych, zwanymi dalej „Operatorem Lokalnym",
2. INEA S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Klaudyny Potockiej 25, 60-211 Poznań, REGON 630239680, NIP 779-10-02-618, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000056936, której dokumentacja przechowywana jest w Sądzie Rejonowym Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego kapitał zakładowy – 679.600,00 zł, w całości wpłacony, nr rejestrowy GIOS: E0011196WZBW - usług dostarczania drogą kablową programów radiowych i telewizyjnych w tym również nadawanych w technice cyfrowej, usług transmisji danych, w tym dostępu do Internetu oraz usług głosowych, zwaną dalej „Operatorem".

§ 2

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

1. „**Abonent**" – podmiot, który jest stroną Umowy abonenckiej;
2. „**Awaria**" – uszkodzenie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług lub Wyposażenia dodatkowego powodujące przerwę w świadczeniu Usługi trwającą dłużej niż 12 godzin, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły wyższej;
3. „**Biuro Obsługi Abonenta**" – lokal, w którym Dostawca usług wykonuje czynności związane z obsługą Zamawiających i Abonentów;
4 „**Cennik**" – katalog Usług świadczonych przez Dostawcę usług wraz z charakterystyką tych Usług oraz zestawieniem cen;
5. „**Dostawca usług**" – Operator Lokalny lub Operator;
6. „**Gniazdo abonenckie**" – zakończenie sieci Dostawcy usług umożliwiające Abonentowi przyłączenie Odbiorników Abonenta i Wyposażenia dodatkowego;
7. „**Lokal**" – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal niebędący odrębną nieruchomością), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usług lub w której zgodnie z Umową abonencką jest zlokalizowane Gniazdo abonenckie;
8. „**Odbiorniki Abonenta**" – urządzenia Abonenta, w szczególności telefon, faks, telewizor, radio, magnetowid lub Terminal abonencki, przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Gniazda abonenckiego;
9. „**Prawo telekomunikacyjne**" – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.);
10. „**Przedstawiciel Dostawcy usług**" – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy abonenckiej lub uprawniona do wykonywania jej postanowień;
11. „**Siła wyższa**" – zdarzenie niezależne od Stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;
12. „**Terminal abonencki**" – komputer, karta sieciowa, port USB, router i inne urządzenie Abonenta umożliwiające korzystanie z Usług Operatora;
13. „**Umowa abonencka**" – umowa o świadczenie Usług zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;
14. „**Urządzenia**" – kable, Gniazda abonenckie i inny sprzęt niezbędny do korzystania z Usług, z wyłączeniem Terminali abonenckich oraz Wyposażenia dodatkowego;
15. „**Usługa**" – usługa telekomunikacyjna lub związana z usługą telekomunikacyjną usługa dodatkowa świadczona przez Dostawcę usług;
16. „**Wyposażenie dodatkowe**" – wszelkie rzeczy powierzone Abonentowi przez Operatora, w szczególności dekodery, modemy, kable, konwertery, opakowania, instrukcje obsługi;
17. „**Zamawiający**" – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy abonenckiej.

§ 3

1. Dostawca usług świadczy Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie abonenckiej, Regulaminie oraz w Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.
2. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („regulaminy promocji").
3. Postanowienia Umowy abonenckiej oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Dostawca usług może przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z Umowy abonenckiej posługiwać się osobami trzecimi.

Rozdział II. Zawarcie Umowy abonenckiej.

§ 4

1. Umowa abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej. Zawarcie Umowy abonenckiej następuje po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie. Dostawca usług może dodatkowo zapewnić możliwość zawarcia Umowy abonenckiej w formie elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług.
2. Umowa abonencka zawarta zostaje na czas nieoznaczony. Za zgodą Dostawcy usług Umowa abonencka może być zawarta na czas oznaczony.
3. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia usług na rzecz Zamawiającego lub innych istotnych warunków charakterystycznych dla danej Usługi.

§ 5

1. Umowa abonencka może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu, potwierdzony odpowiednim dokumentem przedstawionym przez Zamawiającego.
2. W celu ustalenia tytułu prawnego Zamawiającego do Lokalu, Dostawca usług może żądać dodatkowych informacji i dokumentów.
3. W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, zawarcie Umowy abonenckiej wymaga przedstawienia przez Zamawiającego pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej na zawarcie Umowy abonenckiej oraz instalację i eksploatację Urządzeń oraz Wyposażenia dodatkowego.
4. Zgoda, o której mowa w ust. 3, nie jest wymagana, jeżeli właściciel, użytkownik wieczysty nieruchomości lub członek spółdzielni mieszkaniowej jest osobą prawną.
5. W przypadku, gdy Umowa abonencka została zawarta poza Biurem Obsługi Abonenta lub na odległość, Abonent może od niej odstąpić w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy abonenckiej, składając pisemne oświadczenie. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed upływem wskazanego terminu. Odstąpienie przez Abonenta od Umowy abonenckiej w powyższym trybie wywołuje taki skutek, jakby Umowa abonencka nie została zawarta.

§ 6

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy abonenckiej od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do zawarcia tej umowy. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
   a) nazwiska i imiona;
   b) imiona rodziców;
   c) miejsce i data urodzenia;
   d) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania;
   e) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej;
   f) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu.
2 Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy abonenckiej od:
   a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy abonenckiej;
   b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dostawca usług zobowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia).
3. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, Dostawca usług może zawrzeć Umowę abonencką na warunkach mniej korzystnych, w szczególności uzależnić zawarcie Umowy abonenckiej od zabezpieczenia wierzytelności wynikających z tej umowy lub odmówić zawarcia Umowy abonenckiej na warunkach promocyjnych.

§ 7

1. Zamawiający składa u Dostawcy usług pisemne zamówienie na Usługi, chyba że Dostawca usług zwolni Zamawiającego z tego obowiązku.
2. Dostawca usług udziela Zamawiającemu odpowiedzi w terminie do 30 dni. W razie odmowy, Dostawca usług informuje o jej przyczynach.

Rozdział III. Zasady zapewnienia dostępu do Usługi i korzystania z Urządzeń oraz Wyposażenia dodatkowego.

§ 8

1. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Urządzenia oraz Wyposażenie dodatkowe w stanie umożliwiającym ich prawidłowe używanie. Potwierdzeniem przekazania Abonentowi Urządzeń oraz Wyposażenia dodatkowego wolnego od wad i uszkodzeń jest podpisany przez Abonenta protokół odbioru ilościowego i jakościowego, przedłożony przez Przedstawiciela Dostawcy usług, chyba że Dostawca usług zwolni Abonenta z tego obowiązku.
2. Z momentem przekazania Urządzeń oraz Wyposażenia dodatkowego, na Abonenta przechodzi ryzyko jego przypadkowej utraty lub uszkodzenia, w tym także ryzyko jego utraty na skutek kradzieży.
3. Naprawa lub wymiana Urządzeń lub Wyposażenia dodatkowego następuje:
   a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Urządzeniach lub Wyposażeniu dodatkowym;
   b) odpłatnie, w przypadku utraty Urządzeń lub Wyposażenia dodatkowego lub uszkodzeń będących następstwem używania Urządzeń lub Wyposażenia dodatkowego niezgodnie z jego przeznaczeniem, Umową abonencką lub Regulaminem, za zapłatą kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć lub za zapłatą wartości Urządzenia lub Wyposażenia dodatkowego, jeśli zostało ono utracone lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.
4. Podstawą wymiany Wyposażenia dodatkowego jest dostarczenie przez Abonenta do Biura Obsługi Abonenta Wyposażenia dodatkowego wadliwego lub uszkodzonego, ewentualnie kopii protokołu policyjnego ze zgłoszenia kradzieży Wyposażenia dodatkowego.
5. Dostawca usług ma prawo:
   a) wymienić dotychczas używane przez Abonenta Urządzenia lub Wyposażenie dodatkowe na inne, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością ponownego strojenia lub zmianą konfiguracji Odbiornika Abonenta;
   b) w przypadku zmiany technologii świadczenia Usługi wymagać zmiany dotychczas używanego Odbiornika Abonenta, jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego korzystania z Usługi.
6. Jeżeli Abonent odmówi lub w inny sposób uniemożliwi realizację uprawnień zawartych w ust. 5 pkt a) lub b), w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie, a korzystanie z Usługi nie będzie możliwe przy zastosowaniu dotychczasowych Urządzeń, Wyposażenia dodatkowego lub Odbiorników Abonenta, Abonentowi nie przysługują z tego tytułu jakiekolwiek roszczenia wobec Dostawcy usług.
7. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia Urządzeń lub Wyposażenia dodatkowego i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta w całości lub części z Usług objętych Umową abonencką, jeśli niemożność ta spowodowana jest niewłaściwą eksploatacją Urządzeń lub Wyposażenia dodatkowego przez Abonenta.
8. Abonent jest uprawniony do samodzielnej konfiguracji elementów Wyposażenia dodatkowego w zakresie określonym przez Dostawcę usług oraz instrukcję obsługi danego Urządzenia. Samodzielna konfiguracja Wyposażenia dodatkowego powinna być dokonywana w zakresie niezbędnym do prawidłowego korzystania z Usługi.
9. Zakres korzystania z niektórych funkcji Wyposażenia dodatkowego oraz niektórych portów Urządzeń może zostać ograniczony przez Dostawcę usług. Aktualne informacje o funkcjonalności Wyposażenia dodatkowego, w tym informacje o ograniczeniach możliwości technicznych Wyposażenia dodatkowego, dostępne są na stronie internetowej Dostawcy usług.

§ 9

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń oraz Wyposażenia dodatkowego w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny, tj. m. in.: poprowadzenie kabla, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie Gniazda abonenckiego oraz innych Urządzeń i Wyposażenia dodatkowego w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy usług.
2. Abonent jest zobowiązany przygotować Lokal w taki sposób, aby Przedstawiciel Dostawcy usług mógł wykonać instalację w możliwie najkrótszym czasie. Przedstawiciele Dostawcy usług nie są zobowiązani do przestawiania mebli oraz dokonywania innych podobnych czynności podczas montażu Urządzeń lub Wyposażenia dodatkowego.
3. Montaż Urządzeń lub Wyposażenia dodatkowego dokonywany jest w obecności Abonenta lub upoważnionej przez niego pełnoletniej osoby.
4. Przedstawiciele Dostawcy usług nie są zobowiązani do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Odbiorników Abonenta, w szczególności do ich regulacji, konfiguracji lub adaptacji. Dostawca usług nie odpowiada za zły stan techniczny Odbiorników Abonenta ani za zakłócenia lub inne nieprawidłowości w korzystaniu z Usługi wynikające ze złego stanu technicznego Odbiorników Abonenta.
5. Wszelkie elementy Urządzeń oraz Wyposażenia dodatkowego zamontowane przez Dostawcę usług w Lokalu Abonenta zgodnie z postanowieniami Umowy abonenckiej pozostają własnością Dostawcy usług.
6. Abonent uzyskuje prawo do korzystania z Urządzeń oraz Wyposażenia dodatkowego jedynie na terenie Lokalu wskazanego w Umowie abonenckiej.
7. Za instalację kolejnych Gniazd abonenckich w Lokalu Abonent ponosi opłatę techniczną zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
8. Zasilanie Wyposażenia dodatkowego odbywa się na koszt Abonenta.

§ 10

1 Zapewnienie dostępu do Usługi następuje z chwilą podłączenia Urządzeń lub Wyposażenia dodatkowego i aktywacji Usługi.
2. Abonent jest zobowiązany:
   a) używać Urządzeń oraz Wyposażenia dodatkowego lub innego mienia Dostawcy Usług zgodnie z jego przeznaczeniem, Umową abonencką i Regulaminem;
   b) umożliwić na każde żądanie Dostawcy usług jego Przedstawicielom sprawdzenie stanu technicznego Urządzeń oraz Wyposażenia dodatkowego zainstalowanego w Lokalu;
   c) korzystać z Usługi zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy abonenckiej, Regulaminu i Cennika, porządkiem publicznym i dobrymi obyczajami;
   d) najpóźniej w terminie 3 dni od dnia utraty możliwości korzystania z Usługi, z przyczyn niezależnych od Dostawcy usług, zawiadomić o tym na piśmie Dostawcę usług;
   e) zgłosić Operatorowi do autoryzacji Terminal abonencki w przypadku pierwszego jego podłączenia do Wyposażenia dodatkowego oraz każdorazowej jego zmiany.
3. Zabronione jest w szczególności:
   a) uszkadzanie Urządzeń, Wyposażenia dodatkowego lub innych elementów sieci;
   b) każde działanie powodujące zakłócenia w pracy Urządzeń, Wyposażenia dodatkowego lub korzystaniu z Usług także przez innych użytkowników sieci;
   c) dokonywanie bez pisemnej zgody Dostawcy usług zmian w konfiguracji lub jakichkolwiek innych przeróbek, nieuprawnionych podłączeń lub udostępnianie osobom trzecim Urządzeń, Wyposażenia dodatkowego lub innego mienia Dostawcy usług.

§ 11

1. Abonent nie ma prawa umożliwiać dostępu do Usługi innym podmiotom.
2. Abonent nie ma prawa, bez pisemnej zgody Dostawcy usług, podłączać do Wyposażenia dodatkowego większej ilości Odbiorników Abonenta niż określona w Umowie abonenckiej lub zgłoszona Dostawcy usług w sposób określony przez Dostawcę usług.
3. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 lub 2 Abonent zobowiązany jest do zapłacenia kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.

§ 12

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności:
   a) za zabezpieczenie danych w Terminalu abonenckim przed ingerencją osób trzecich;
   b) za treść i zawartość danych transmitowanych poprzez Internet, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania z sieci Internet;
   c) za działania innych użytkowników sieci Internet.
2. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet.
3. Podana w Cenniku przepustowość transmisji oznacza prędkość maksymalną osiąganą przy idealnych warunkach technicznych. Faktycznie osiągana prędkość może być niższa i jest zależna od warunków technicznych w szczególności obciążenia sieci, maksymalnej prędkości obsługiwanej przez Terminal abonencki oraz aktualnych warunków atmosferycznych i aktualnego ruchu w sieci Internet.
4. Dostawca usług, w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, stosuje pasywne mechanizmy gromadzenia oraz analizy danych o parametrach jakościowych i wykorzystaniu sieci telekomunikacyjnej. Stosowane są również procedury zapewniania jakości świadczonych Usług oparte w szczególności o kolejkowanie, priorytetyzację, kontrolowane porzucanie pakietów, rezerwację, czasową alokację transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, mające na celu utrzymanie optymalnej pojemności łącza. Określone w zdaniach poprzedzających procedury Dostawca usług wprowadza w celu utrzymania i podwyższania parametrów jakości świadczonych Usług.

Rozdział IV. Opłaty.

§ 13

1. Za uruchomienie świadczenia Usługi Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Cenniku, a w przypadku określonym w ust. 2, podwyższonej opłaty aktywacyjnej, nie później niż w dacie aktywacji Usługi, chyba że Dostawca usług postanowi inaczej.
2. W przypadku, gdy instalacja Urządzeń lub Wyposażenia dodatkowego jest połączona z większymi niż przeciętnie nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty aktywacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego.
3. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Dostawcy usług lub nie istnieją w Lokalu warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi.
4. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania przez Abonenta i przeprowadzki do innego Lokalu, w którym nie ma Urządzeń, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej bądź podwyższonej opłaty aktywacyjnej na zasadach określonych w ust. 1 lub 2.
5. Zamieszczanie reklam bądź innych treści komercyjnych na stronach WWW udostępnionych Abonentowi przez Operatora wymaga zawarcia odrębnej umowy.

§ 14

1. Z tytułu kosztów ponoszonych przez Dostawcę usług na utrzymanie infrastruktury technicznej, Dostawca usług jest uprawniony do pobierania opłaty za utrzymanie sieci w wysokości określonej w Cenniku.
2. Opłata abonamentowa obejmuje:
   a) możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej;
   b) obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
3. Abonent jest zobowiązany opłacać terminowo opłaty abonamentowe oraz inne opłaty w wysokości określonej w Cenniku.
4. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
5. Terminy płatności i sposób uiszczania opłat abonamentowych są określane w rachunkach (fakturach lub książeczkach opłat abonamentowych) przekazywanych Abonentowi przez Dostawcę usług lub w rachunku (wykazie opłat) związanym z korzystaniem z Lokalu wystawianym przez administratora zasobów mieszkaniowych, w których skład wchodzi Lokal.
6. Jeżeli z Umowy abonenckiej, rachunku, Cennika lub innych postanowień Regulaminu lub regulaminu promocji nie wynika nic innego:

a) opłaty abonamentowe oraz inne opłaty okresowe płatne są z góry w terminie do 15 dnia każdego miesiąca;
b) opłaty jednorazowe płatne są w terminie 7 dni od daty wykonania usługi.

7. W wypadku nieotrzymania przez Abonenta rachunku do 30 dnia danego miesiąca, Abonent powinien niezwłocznie powiadomić Dostawcę usług o nieotrzymaniu rachunku.

§ 15

1. Opłaty pobierane przez Dostawcę usług nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które są pobierane na podstawie przepisów o radiofonii i telewizji.
2. Dniem uiszczenia opłat przez Abonenta jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę usług lub dzień uiszczenia należności w kasie Dostawcy usług lub innego podmiotu wskazanego przez Dostawcę usług, jeżeli Dostawca usług dopuszcza taki sposób uiszczania opłat.
3. Dostawcy usług przysługuje prawo naliczania odsetek ustawowych w przypadku opóźnienia w uregulowaniu opłat przez Abonenta.
4. Z zachowaniem obowiązujących unormowań prawnych, dokonywane przez Abonenta płatności Dostawca usług zalicza na poczet istniejących wymagalnych długów, w kolejności umożliwiającej Abonentowi korzystanie w możliwie największym zakresie z zamówionych przez Abonenta Usług.
5. Możliwe jest dokonywanie płatności na rzecz Dostawcy usług w formie gotówkowej lub bezgotówkowej.

§ 16

1. Cennik jest podawany przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową abonencką, a także na żądanie Abonenta.
2. Z zastrzeżeniem przypadków wynikających z przepisów prawa, Dostawca usług doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, przy czym okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE, oraz informuje Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy abonenckiej w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku.
3. Abonent, nie później niż do dnia wejścia w życie zmian w Cenniku wskazanych w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 2, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian w Cenniku. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian w Cenniku.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, Abonent powinien zostać poinformowany także o tym, że w razie skorzystania przez Abonenta z prawa wypowiedzenia Umowy abonenckiej w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Dostawcy usług nie przysługuje zwrot ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego.
5. Przepisu ust. 4 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany, o której mowa w ust. 2, następuje na skutek zmiany przepisów prawa.
6. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian w Cenniku, Umowa abonencka ulega rozwiązaniu ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego poprzedzającego zmianę Cennika.
7. W przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Dostawca usług podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostaje poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy abonenckiej w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. W takim przypadku nie stosuje się postanowień ust. 2 oraz ust. 4-5 niniejszego paragrafu.

Rozdział V. Zakres świadczonych usług.

§ 17

1. Poszczególni Dostawcy usług oferują Usługi w zakresie określonym w § 1 Regulaminu. Usługi świadczone na rzecz Abonenta określa Umowa abonencka.
2. Katalog Usług poszczególnych Dostawców usług oraz ich charakterystyka zostały zawarte w odpowiednich Cennikach.
3. Zmiana Usługi nie powodująca zmniejszenia jej użyteczności nie stanowi zmiany Regulaminu, Umowy abonenckiej ani Cennika. Oferta Dostawcy usług jest dostępna w Biurze Obsługi Abonenta.
4. Dostawca usług zobowiązany jest do dochowania należytej staranności oraz świadczenia Usług z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie parametrów Usługi wynika z ograniczeń Odbiornika Abonenta lub Terminala Abonenckiego.
5. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu Usługi, nie dłuższych jednorazowo niż 12 godzin, spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych, nie więcej jednak niż 48 godzin w kwartale. Przerwy konserwacyjne nie są uważane za okres braku świadczenia Usługi, o którym mowa w § 26 Regulaminu.
6. Aktualne dane dotyczące jakości świadczonych Usług, w tym dane dotyczące minimalnych oferowanych poziomów jakości Usług oraz czas wstępnego przyłączenia Dostawca usług publikuje na swojej stronie internetowej.
7. Dostawca usług zapewnia Abonentowi możliwość bezpłatnego określenia progu kwotowego, dla każdego Okresu rozliczeniowego, po przekroczeniu którego Dostawca usług będzie obowiązany do natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie jego przekroczenia oraz zablokowania na żądanie Abonenta możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
8. Usługa głosowa telefonii stacjonarnej zapewnia możliwość połączenia z numerami alarmowymi. Dostawca usług nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, z tym zastrzeżeniem, iż miejscem lokalizacji Urządzenia, wskazanym w przypadku zapytania uprawnionych służb wskazany zostanie Lokal.
9. Dostawca usług zapewnia, na żądanie Abonenta, możliwość:
   a) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie;
   b) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie;
   c) umożliwienia Abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez abonenta w żądaniu - chyba że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
10. Dane o lokalizacji Urządzenia końcowego, z którego jest wykonywane połączenie, są gromadzone przez Dostawcę usług za zgodą Abonenta wyrażoną na rzecz Dostawcy usług albo bez zgody Abonenta w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa.

§ 17a

1. Dostawca usług, za zgodą Abonenta, umieszcza dane Abonenta w spisie Abonentów. Dostawca usług informuje Abonenta, iż w przypadku wyrażenia zgody na umieszczenie danych (tj. numeru telefonu, nazwiska i imienia, nazwy miejscowości i ulicy) w spisach abonentów (w formie książkowej lub elektronicznej) oraz w ramach usług informacji o numerach telefonicznych, usługi te świadczone będą przez Telekomunikację Polską S.A. z siedzibą w Warszawie bądź innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Abonent może podać branżę, w której działa za pośrednictwem Kanału dostępu INEA – Kanału eBOA.
2. Wyrażenie zgody jest dobrowolne, a zgoda może być wycofana w każdym czasie.
3. Z chwilą udostępnienia danych Telekomunikacja Polska S.A. lub inny przedsiębiorca telekomunikacyjny staje się administratorem w/w danych osobowych.
4. Celem wydawanego spisu abonentów (książki telefonicznej) jest umożliwienie sprawnego wyszukiwania numerów telefonów abonentów. Taki sam cel realizują usługi udzielania informacji o numerach telefonicznych.
5. Dostawca usług zobowiązany jest również do udostępniania danych swoich abonentów innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym w celu świadczenia w/w usług informacyjnych.

§ 18

1. W czasie trwania Umowy abonenckiej Abonent, który nie zalega z opłatami wobec Dostawcy usług, może wystąpić o zmianę Usług świadczonych Abonentowi pisemnym wnioskiem lub w inny sposób dopuszczony przez Dostawcę usług.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, powinien być złożony do 20 dnia miesiąca kalendarzowego i będzie skutkować od początku kolejnego miesiąca kalendarzowego.
3. W przypadku, kiedy wystąpienie o zmianę Usług świadczonych Abonentowi następuje w inny sposób niż pisemnym wnioskiem, Dostawca usług może określić inny termin składania lub realizacji wniosku.
4. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, zostanie uwzględniony pod warunkiem istnienia technicznych możliwości świadczenia nowego zakresu Usług.
5. Jeżeli zmiana Usług świadczonych Abonentowi powoduje zaprzestanie korzystania z Usługi, z którą wiąże się używanie Wyposażenia dodatkowego, Abonent zobowiązany jest do zwrotu tego Wyposażenia dodatkowego. Postanowienia § 23 ust. 1-7 stosuje się odpowiednio.

Rozdział VI. Zmiana Regulaminu, zawieszenie świadczenia Usługi, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy Abonenckiej, zmiana Abonenta.

§ 19

1. Dostawca usług doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie - przy czym okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE - informując jednocześnie Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy abonenckiej w przypadku braku akceptacji tych zmian.
2. Abonent, nie później niż do dnia wejścia w życie zmian Regulaminu, o których mowa w ust. 1, ma prawo doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
3. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy abonenckiej, o którym mowa w ust. 2 z powodu braku akceptacji zmiany warunków Umowy abonenckiej określonych w Regulaminie, Dostawcy usług nie przysługuje zwrot przyznanej Abonentowi ulgi.
4. Postanowienia ust. 3 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub z decyzji Prezesa UKE określającej minimalne wymogi jakości usług.
5. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy abonenckiej określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Dostawca usług podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy abonenckiej w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. W takim przypadku do wypowiedzenia Umowy abonenckiej nie stosuje się postanowień ust. 1 i ust. 3-4 niniejszego paragrafu.

§ 20

1. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian, o których mowa w § 19, Umowa abonencka ulega rozwiązaniu ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego poprzedzającego zmianę.
2. Abonent i Dostawca usług uprawnieni są do rozwiązania Umowy abonenckiej z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
3. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy abonenckiej wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Abonent żądając przeniesienia przydzielonego numeru telefonicznego może rozwiązać Umowę abonencką bez zachowania terminów wypowiedzenia określonego w ust. 2. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy abonenckiej.

§ 21

1. Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, jeżeli:
   a) Abonent pomimo wezwania dopuszcza się opóźnienia w zapłacie całości lub części opłaty aktywacyjnej, abonamentowej lub innych opłat określonych w Cenniku powyżej 7 dni od terminu płatności;
   b) Abonent dopuszcza się naruszeń lub nie stosuje się do postanowień Regulaminu, w szczególności określonych w § 10 ust. 2 i 3, § 11;
   c) żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego;
   d) Dostawca usług utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;
   e) z innych względów, w szczególności technicznych, Dostawca usług utraci możliwości świadczenia Usług.
2. Jeżeli zawieszenie dotyczy Usługi, z którą wiąże się używanie Wyposażenia dodatkowego, Abonent zobowiązany jest do zwrotu tego Wyposażenia dodatkowego do Biura Obsługi Abonenta w terminie 14 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi. Za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Wyposażenia dodatkowego naliczane są opłaty, zgodnie z Cennikiem. Obowiązek zwrotu Wyposażenia dodatkowego wygasa, jeżeli przed upływem terminu 14 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług nastąpi ich ponowna aktywacja.
3. Zawieszenie świadczenia Usługi może nastąpić również na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy abonenckiej, złożony wraz z dowodem uiszczenia na rzecz Dostawcy usług jednorazowej opłaty za zawieszenie Usługi określonej w Cenniku.
4. Wniosek, o którym mowa w ust. 3, powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować od początku kolejnego miesiąca kalendarzowego. W przypadku Usługi, z którą wiąże się używanie Wyposażenia dodatkowego, wniosek o zawieszenie staje się bezskuteczny, jeżeli najpóźniej w dniu, w którym ma nastąpić zawieszenie, Abonent nie zwróci na własny koszt Wyposażenia dodatkowego do Biura Obsługi Abonenta.
5. W okresie zawieszenia świadczenia Usługi opłaty abonamentowej nie pobiera się.
6. Ponowna aktywacja Usług następuje na wniosek Abonenta. Jeżeli zawieszenie świadczenia Usługi nastąpiło na podstawie ust. 1 pkt a)-e), ponowna aktywacja następuje nie wcześniej, niż po ustaniu przestanek zawieszenia oraz uiszczeniu wszystkich wymagalnych należności wobec Dostawcy usług.

§ 21a

1. Dostawca usług z zachowaniem należytej staranności, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej, podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym:
   1) eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub Usług;
   2) przerwanie, zawieszenie lub ograniczenie świadczenia Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usług.
2. W przypadku podjęcia środków, o których mowa w ust. 1, Dostawca usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w zakresie wynikającym z podjętych środków, chyba że Prezes UKE w drodze decyzji zakazał stosowania środków, o których mowa w ust. 1,

§ 22

1. Dostawca usług może rozwiązać Umowę abonencką bez zachowania terminu wypowiedzenia, jeżeli zachodzą przesłanki określone w § 21 ust. 1 pkt a)-e) lub gdy Abonent utracił tytuł prawny do Lokalu, w którym są świadczone Usługi przez Dostawcę usług.
2. Oświadczenie o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu bez wypowiedzenia Umowy abonenckiej uważa się za złożone z dniem doręczenia drugiej stronie.
3. Jeżeli w okresie 90 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług na podstawie § 21 ust. 1 nie ustaną przyczyny zawieszenia, Umowa abonencka wygasa.
4. W przypadku zawieszenia świadczenia Usług na wniosek Abonenta, Umowa abonencka wygasa, jeżeli Abonent nie złoży wniosku o ponowną aktywację Usług w terminie 12 miesięcy od dnia zawieszenia ich świadczenia.
5. W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy abonenckiej następuje zaprzestanie dostarczania Usługi, chyba że wcześniej nastąpiło zawieszenie świadczenia Usługi.
6. Umowa abonencka wygasa w przypadku:
   a) określonym w Umowie abonenckiej;
   b) śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną, chyba że w Lokalu zamieszkuje małżonek zmarłego Abonenta, który pozostawał z nim we wspólności majątkowej;
   c) ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w tytule IV ustawy – Kodeks spółek handlowych;
   d) określonym w ust. 3 i 4 powyżej.

§ 23

1. W przypadku Usługi, z którą wiąże się używanie Wyposażenia dodatkowego, z chwilą rozwiązania, wygaśnięcia Umowy abonenckiej lub odstąpienia od niej Abonent zobowiązany jest do zwrotu Wyposażenia dodatkowego w Biurze Obsługi Abonenta, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia odstąpienia, rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy abonenckiej.
2. Dostawca usług za dodatkową opłatą może odebrać Wyposażenie dodatkowe z Lokalu. Wolę skorzystania z tej usługi Abonent winien zgłosić Dostawcy usług wraz z pisemnym oświadczeniem o rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy abonenckiej lub najpóźniej w dniu, w którym następuje odstąpienie, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy abonenckiej.
3. Opłatę za usługę odbioru Wyposażenia dodatkowego, w wysokości określonej w Cenniku, Abonent winien uiścić na rzecz Dostawcy usług nie później niż w dniu odbioru wyposażenia dodatkowego.
4. W przypadku opóźniania się przez Abonenta ze zwrotem Wyposażenia dodatkowego, jest on zobowiązany do zapłacenia Dostawcy usług kary umownej w wysokości określonej w Cenniku, za każdy dzień opóźnienia.
5. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązkowi zwrotu któregokolwiek elementu Wyposażenia dodatkowego, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy usług kary umownej w wysokości określonej w Cenniku. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Wyposażenia dodatkowego na Abonenta.
6. Zapłata kary umownej, o której mowa w ust. 5, nie uchybia obowiązkowi zapłaty kary umownej, o której mowa w ust. 4, do czasu poinformowania Dostawcy usług przez Abonenta o utracie Wyposażenia dodatkowego oraz zapłaty kary umownej z tego tytułu (kara przestaje być naliczana po wykonaniu obu tych obowiązków).
7. W przypadku zwrotu Wyposażenia dodatkowego uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty określonej przez Dostawcę usług kwoty odpowiadającej kosztowi naprawy lub wymiany Wyposażenia dodatkowego.

§ 24

1. Za pisemną zgodą Dostawcy usług, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy abonenckiej na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, która spełnia wymogi określone w Regulaminie.
2. Dostawca usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy abonenckiej w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy usług.
3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy abonenckiej Dostawca usług pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

Rozdział VII. Odpowiedzialność Dostawcy usług, zakres obsługi serwisowej.

§ 25

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich Usług, w tym za nieosiągnięcie określonego w Umowie abonenckiej lub Regulaminie poziomu jakości świadczonej na rzecz Abonenta Usługi, chyba że nastąpiło to wskutek Siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
2. Podczas wyładowań atmosferycznych Odbiorniki Abonenta oraz Wyposażenie dodatkowe (zgodnie z ich instrukcją obsługi) powinny być odłączone od zasilania energetycznego oraz od Gniazda abonenckiego.

§ 26

1. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu. Abonent uprawniony jest do kontaktu ze

służbami serwisowymi telefonicznie, pisemnie, osobiście w BOA, za pośrednictwem poczty elektronicznej, a także za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość.
2. Za każdy dzień, w którym wystąpiła Awaria, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
3. W sytuacji określonej w ust. 1 Abonentowi przysługuje dodatkowo uprawnienie do żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości:
   a) w przypadku Usług telefonicznych – 1/30 średniej wartości z 3 ostatnich rachunków;
   b) w przypadku pozostałych Usług – 1/30 opłaty abonamentowej; za każdy dzień przerwy, począwszy od chwili zgłoszenia Awarii przez Abonenta.
4. Do okresu, za który obniża się opłatę abonamentową oraz za który Abonentowi przysługuje kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
5. Obniżenie opłaty abonamentowej oraz wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale VIII Regulaminu.
6. Postanowienia ust. 2-5 mają zastosowanie również w przypadkach nieosiągnięcia określonego w Umowie abonenckiej lub w Regulaminie poziomu jakości świadczonej Usługi.

Rozdział VIII. Zasady, tryb składania oraz rozpatrywania reklamacji.

§ 27

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
   a) niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
   b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
   c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
2. 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 Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.
4. Reklamacja może być złożona w każdym Biurze Obsługi Abonenta. Reklamacja może być złożona:
   a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Abonenta, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
   b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Abonenta,
   c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez adres e-mail: reklamacje@inea.pl.
5. Reklamacja powinna zawierać:
   a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
   b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
   c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
   d) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres Lokalu,
   e) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt a,
   f) datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt b,
   g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
   h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt g,
   i) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

§ 28

1. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Abonenta, nie spełnia warunków określonych w § 27 ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
2. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 1 nie spełnia warunków określonych w § 27 ust. 5, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
3. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 27 ust. 5 pkt g, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
4. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta w Biurze Obsługi Abonenta, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
5. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§ 29

1. Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
   a) nazwę jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację,
   b) informację o dniu złożenia reklamacji,
   c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
   d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta, o którym mowa w § 27 ust. 5 pkt h,
   e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy Abonentem jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
   f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
   a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
   b) zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
4. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego 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.
5. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, 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. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 28 ust. 6 oraz § 29 ust. 2 i 3 pkt a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
7. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w § 27 ust. 4, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
8. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym 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.
9. 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.

Rozdział IX. Postanowienia przejściowe i końcowe.

§ 30

1. Podane w Umowie abonenckiej konto poczty elektronicznej stanowić będzie drogę porozumiewania się Stron, w szczególności w sprawach promocji, reklamacji, informowania o zaległościach Abonenta oraz o usługach świadczonych przez Dostawcę usług oraz inne podmioty. Abonent o każdej zmianie konta poczty elektronicznej zobowiązany jest poinformować niezwłocznie Dostawcę usług.
2. W trakcie obowiązywania Umowy abonenckiej Abonent zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie abonenckiej, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
3. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o utracie tytułu prawnego do Lokalu.
4. Abonent niebędący osobą fizyczną zobowiązany jest, z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni, do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.
5. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania niektórych rozmów telefonicznych prowadzonych przez jego pracowników z Abonentami, o czym każdorazowo Abonent przed rozpoczęciem rozmowy zostanie poinformowany.
6. Operator niezwłocznie informuje Abonentów na piśmie o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Dostawcy usług. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy abonenckiej.
7. Dostawca usług publikuje informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie internetowej Dostawcy usług. Dostawca usług może również publikować informacje, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.

§ 31

1. Do spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie niniejszego Regulaminu stosuje się postanowienia regulaminu obowiązującego w chwili wszczęcia danej sprawy.
2. W sprawach nieuregulowanych w Umowie abonenckiej, Regulaminie i Cenniku stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.