

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Rozdział I

[Postanowienia ogólne]

§ 1

[WSTĘP ORAZ DEFINICJE]

Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych zwany dalej „Regulaminem” określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora — **Midiko Sp. z o.o.** z siedzibą 42-600 Tarnowskie Góry, ulica Grodzka numer 1, wpisanego do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000033657, NIP 664-19-13-430, REGON 292339924.

Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają:

Abonent — osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Operatorem,

Aktywacja — czynność, na podstawie której następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług,

Awaria — techniczna wada Sieci Operatora, uniemożliwiająca korzystanie z Usług przez Abonenta,

Cennik — wykaz usług telekomunikacyjnych oraz innych usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokość opłat, oraz zasadami ich naliczania,

Instalacja — czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu Abonenta, prowadzące do zapewnienia dostępu do Sieci Operatora i świadczenia Abonentowi Usług,

Kaucja — określona przez Operatora w Cenniku kwota środków pieniężnych, wpłacana na zabezpieczenie opłat z tytułu świadczonych przez Operatora usług telekomunikacyjnych lub innych usług świadczonych przez Operatora,

Konsument — Abonent będący osobą fizyczną, który zawarł z Operatorem Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową,

Lokal — budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług,

Numer Identyfikacyjny — oznacza numer Abonenta nadany przez Operatora, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Operatorem,

Okres Rozliczeniowy — okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług,

Operator — Midiko Sp. z o.o. 42-600 Tarnowskie Góry, ul. Grodzka 1,

Opłata abonamentowa — opłata za możliwość korzystania przez Abonenta z usług Operatora wymienionych w Cenniku, Regulaminie, Umowie oraz w Regulaminach Promocji,

Pakiet — określony w Cenniku zakres Usług,

Przedstawiciel — osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, w tym na podstawie stosownego, pisemnego pełnomocnictwa, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu,

Rachunek — dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi,

Regulamin — niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych,

Regulamin promocji — regulamin określający szczegółowe zasady sprzedaży Usług i korzystania z nich stanowiący integralną część Umowy,

Sieć — publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora, z której wykorzystaniem następuje świadczenie Usług Abonentowi,

Siła wyższa — zdarzenie niezależne od Abonenta i Operatora, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, epidemia, burze, wichury, powódzie, strajki,

Sprzęt/Urządzenie — urządzenia techniczne (np. modem, router) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Operatora, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług,

Tytuł prawny do Lokalu — prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, 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,

Umowa — umowa o świadczenie usług zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem,

Urządzenie/a abonenta — komputer lub inne podobne urządzenia należące do Abonenta, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług świadczonych przez Operatora na podstawie Umowy,

Usługa/i — usługa świadczona przez Operatora lub związana tą usługą usługa dodatkowa,

Usterka — techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Operatora, która obniża jakość świadczonej Usługi, lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi,

Zakończenie Sieci — sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Operatora i korzystanie z Usług,

Zamawiający — osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnioskująca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Operatora zawarcia Umowy,

Zgłoszenie serwisowe — poinformowanie Operatora o przerwie w dostępie do usługi lub jej ograniczeniach,

Pomoc techniczna — konsultacja z działem technicznym,

Strona Internetowa — www.midiko.pl

§ 2

[WARUNKI I ZAKRES ŚWIADCZENIA USŁUG]

1. Niniejszy Regulamin (dalej: „Regulamin”) jest integralną częścią zawartej z Abonentem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez Operatora.
2. Operator oferuje:
 - a) usługi głosowe, w szczególności telefonii stacjonarnej,
 - b) usługi transmisji danych, w tym dostępu do sieci Internet,
 - c) usługi hostingowe,
 - d) usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami,
 - e) inne usługi, o ile zgodnie z postanowieniami stosuje się do nich Regulamin.
3. Zakres oferowanych przez Operatora usług w formie pakietu określa Cennik, a wybrany przez Abonenta pakiet określony jest w treści Umowy.
4. Zakres Usług oferowanych przez Operatora na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych.
5. Regulamin obowiązujący u Operatora oraz Cennik dostępne są na stronie internetowej Operatora, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Operatora przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Abonenta. Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te wraz ze wzorem Umowy przesyłane są przez Operatora na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w siedzibie Operatora.
6. Abonent w ramach świadczonych Usług otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Operatorem, a także do dokonywania zmian w Usłudze.

§ 3

[SPOSÓB SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ NA PAKIETY TARYFOWE ORAZ DODATKOWE OPCJE USŁUGI]

1. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług mogą być zgłaszane Operatorowi:
 - a) telefonicznie,
 - b) pisemnie,
 - c) osobiście w biurze klienta,
 - d) za pośrednictwem Panelu Obsługi Klienta.
2. Na złożone zamówienie Operator udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 10 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych i/lub dodatkowych opcji Usług.
3. Zmiana pakietu taryfowego lub dodanie dodatkowej opcji Usług następuje w formie aneksu do Umowy. Wybór dodatkowego pakietu taryfowego następuje poprzez podpisanie odrębnej Umowy.
4. Świadczenie Usługi w zmienionym pakiecie taryfowym i/lub dodatkowej opcji Usługi następuje od kolejnego okresu rozliczeniowego, występującego po okresie rozliczeniowym, w którym został zawarty aneks do Umowy.
5. Dane kontaktowe do Biura Operatora oraz Pomocy technicznej wskazana są na stronie internetowej www.midiko.pl
6. Operator co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.

Rozdział II

[Umowa]

§ 4

[ZAWARCIE UMOWY]

1. Przez zawarcie umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi zgodnie z Umową, Regulaminem, Cennikiem oraz – jeśli Umowa jest zawierana w ramach akcji promocyjnych – Warunków Promocji, a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat za wykonane Usługi i przestrzegania warunków Umowy i jej załączników.
2. Umowa zawierana jest na czas określony lub nieokreślony w formie pisemnej, albo jeżeli Operator dopuścił taką możliwość, w formie dokumentowej, albo elektronicznej. Do zmiany Umowy wymagana jest forma pisemna albo, jeżeli Operator dopuścił taką możliwość, elektroniczna lub dokumentowa (np. za pomocą telefonicznego kontaktu z obsługą Klienta). Umowa zawierana jest:
 - a) w imieniu Operatora — przez osobę przez niego umocowaną,
 - b) przez Abonenta — osobiście lub przez działających w jego imieniu przedstawicieli ustawowych, lub pełnomocników.
3. Umowa może zostać zawarta po udokumentowaniu przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy:
 - a) w przypadku Konsumenta — tożsamości i aktualnego, dokładnego miejsca zamieszkania, w szczególności poprzez przedstawienie dowodu osobistego, a w przypadku obywatela państwa obcego paszportu wraz z kartą stałego pobytu, w przypadku działania na podstawie pełnomocnictwa, pełnomocnictwo powinno być sporządzone w formie pisemnej z notarialnie poświadczonym podpisem osoby udzielającej pełnomocnictwo,
 - b) w przypadku pozostałych Osób — statusu prawnego i aktualnego, dokładnego adresu siedziby (w szczególności poprzez przedstawienie odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego, rejestru przedsiębiorców, fundacji, stowarzyszeń, innych odpisów z rejestrów sądowych, ewidencji lub dokumentów urzędowych potwierdzających fakty zgłoszone we wniosku o zawarcie Umowy) oraz po przedstawieniu zaświadczenia o nadaniu numeru NIP i zaświadczenia o nadaniu identyfikatora REGON, w przypadku, gdy przedstawiciel Osoby wnioskującej o zawarcie Umowy nie jest wpisany do rejestru, powinien on przedstawić ważne pełnomocnictwo podpisane przez tę Osobę lub osoby upoważnione do reprezentowania tej Osoby zgodnie z treścią aktualnego odpisu z rejestru właściwego dla tej Osoby, przedstawiciele lub pełnomocnicy Osoby wnioskującej o zawarcie Umowy zobowiązani są wylegitymować się dowodem osobistym, lub paszportem.
4. Umowa może zostać zawarta:
 - a) w lokalu Operatora,
 - b) na odległość tzn. poprzez podpisanie i wymianę egzemplarzy Umowy bez jednoczesnej obecności Abonenta lub osoby reprezentującej Abonenta i upoważnionego Przedstawiciela.

5. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Operatora, za pomocą środków porozumiewania się na odległość (w tym elektronicznie) lub na odległość, Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić w terminie 14 dni od jej zawarcia, składając Operatorowi pisemne oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to należy złożyć w siedzibie Operatora lub wysłać listownie na adres siedziby Operatora, przy czym nadanie listu w powyższym 14-dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. Wzór oświadczenia jest przekazywany Konsumentowi.
6. W przypadku odstąpienia przez Abonenta od Umowy z przyczyn opisanych w ust. 5 powyżej umowa ta jest uważana za niezawartą, to, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni. Jeżeli w związku z zawarciem umowy, Operator zainstalował u Abonenta urządzenie, opłata dodatkowa za brak zwrotu urządzenia w wysokości określonej w Cenniku zostanie naliczona w sytuacji, kiedy w wymaganym okresie po odstąpieniu od umowy, Abonent nie dostarczy urządzenia do Operatora własnym staraniem i na własny koszt, co determinować będzie konieczność odbioru urządzenia z lokalu przez służby techniczne Operatora.
7. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Operatora dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje.
8. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadkach określonych poniżej:
 - a) brak istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Zamawiającego pakietu i lokalizacji,
 - b) gdy Operator uprzednio rozwiązał zawartą z Abonentem umowę o świadczenie jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Abonenta,
 - c) gdy Zamawiający został postawiony w stan likwidacji, złożony został wniosek o jego upadłość albo o otwarcie postępowania naprawczego,
 - d) niespełnienia przez Abonenta warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności zaś, gdy okazane dokumenty są zniszczone i/lub budzą uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności,
 - e) gdy na Zamawiającym ciąży wymagalne zobowiązanie finansowe wobec Operatora lub gdy Operator posiada, pozyskane zgodnie z obowiązującymi przepisami, informacje podważające wiarygodność płatniczą Abonenta.
9. W przypadkach wskazanych w ust. 8 pkt od b) do e) powyżej Operator może uzależnić zgodę na zawarcie Umowy od przedstawienia Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora z zastrzeżeniem, że w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych Operatorowi przez Biuro Informacji Gospodarczej Operator może żądać od Abonenta zabezpieczenia wiarygodności wynikających z opłat należnych w pierwszych dwunastu okresach rozliczeniowych.
10. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od pozytywnej weryfikacji dysponowania przez Abonenta tytułem prawnym do lokalu, od dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy dodatkowych dokumentów potwierdzających jej tożsamość lub dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora oraz od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy wynikających z danych będących w posiadaniu Operatora, lub udostępnionych mu przez Biuro Informacji Gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, lub innych dokumentów określonych w Regulaminach Promocji.
11. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Operatora o tej okoliczności w formie pisemnej na adres korespondencyjny lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Biura Operatora.
12. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
 - a) nazwisko i imię,
 - b) adres miejsca zameldowania na pobyt stały/adres zamieszkania,
 - c) numer ewidencyjny PESEL — w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej; nr dowodu, nr paszportu -w przypadku osoby nie będącej obywatelem Rzeczypospolitej Polskiej,
 - d) nr telefonu,
 - e) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora z Umowy.
13. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:

- a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy,
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych, przy czym Operator obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.
14. Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy lub żądania jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe — przede wszystkim poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy w przypadku dokonania negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa powyżej.
15. Zabezpieczenie wiarygodności wynikających z Umowy może nastąpić w formie wpłaconej kaucji w wysokości nieprzekraczającej opłaty instalacyjnej oraz trzykrotności miesięcznych opłat abonamentowych dla wybranego przez Abonenta pakietu określonego w umowie bądź też złożenia innego odpowiedniego zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą urządzeń, bądź też nieterminową wpłatą należności z tytułu świadczenia Usług.
16. Ponadto Operator może zażądać wpłacenia kaucji w sytuacji, gdy:
- a) Abonent nie dokonuje w terminie należności wynikających z Umowy,
 - b) Abonent nie wywiązuje się terminowo z obowiązków finansowych wynikających z innej umowy zawartej z Operatorem,
 - c) udostępniono Abonentowi Sprzęt, a kaucja ma zabezpieczyć roszczenia Operatora mogące powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu przez Abonenta,
 - d) Abonent posiada Tytuł prawny do Lokalu inny niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, w celu zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z odwołaniem zgody na zainstalowanie Zakończenia Sieci i Sprzętu w Lokalu przez osobę, której przysługuje prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do Lokalu, uniemożliwiające świadczone w Lokalu Usług.
17. Abonent jest zobowiązany wpłacić kaucję na wskazany numer rachunku bankowego Operatora w terminie 14 dni od zawarcia Umowy lub zażądania w późniejszym czasie przez Operatora wpłaty kaucji w przypadkach określonych w ust. 16 lit. a) i b) Umowy. Nie dokonanie wpłaty kaucji w terminie uprawnia Operatora do zawieszenia świadczenia Usług lub rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, określonym w § 13 ust. 10 pkt i) Regulaminu.
18. Powyższa Kaucja nie ma charakteru przedpłaty ani zaliczki z tytułu jakichkolwiek należności i jest zdeponowana na rachunku bankowym Operatora.
19. Po bezskutecznym upływie terminu — określonego w wezwaniu do zapłaty — wymagalnych należności wobec Operatora wynikających z Umowy lub jej załączników, Operator ma prawo zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji, o czym Operator informuje Abonenta w wezwaniu do zapłaty. Operator o zaspokojeniu swej należności z uiszczonej przez Abonenta kaucji zawiadomi Abonenta pisemnie.
20. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy i braku wymagalnych zobowiązań Abonenta wynikających z Umowy lub jej załączników przedmiotowa kaucja zostanie zwrócona w ciągu 7 dni wedle dyspozycji Abonenta na wskazany przez niego rachunek bankowy bądź zostanie zaliczona na poczet niewymagalnych jeszcze zobowiązań Abonenta wobec Operatora.
21. W przypadku zawarcia Umowy z osobą fizyczną Operator będzie gromadzić w swojej bazie i przetwarzać, w celu Wykonania Umowy oraz w celu wykonania prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Operatora, dane Abonenta zawarte w Umowie, przekazane Operatorowi przez Abonenta w trakcie wykonywania Umowy, a także dane związane z Usługą niezbędne m.in. dla prawidłowego rozliczenia Usługi. Abonent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i ich poprawienie.

Rozdział III

[USŁUGI]

§ 5

[AKTYWACJA USŁUGI]

1. Operator świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa. Wskaźniki te są zamieszczone przez Operatora na jego stronie internetowej oraz w Umowie. Usługi świadczone są zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranego przez Abonenta pakietu wedle minimalnych transferów

od i do Urządzenia określonych i gwarantowanych w Umowie lub Cenniku. Ww. przepływności gwarantowane są jedynie w przypadku połączenia przewodowego oraz wyłącznie do routera brzegowego Operatora.

2. Instalacja zostanie wykonana przez Operatora nie później niż w ciągu 60 dni od podpisania Umowy, w terminie dogodnym w dni robocze dla Abonenta i Operatora. Aktywacja Usługi dla wybranej przez Abonenta pakietu nastąpi nie później niż w ciągu 30 dni od wykonania Instalacji.
3. Wykonanie Instalacji zostanie potwierdzone protokołem zdawczo – odbiorczym podpisanym przez obydwie strony stanowiący załącznik nr 1 do niniejszej umowy. W braku możliwości zainstalowania sprzętu z przyczyn leżących po stronie Abonenta strony ustalają inny termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
4. Operator ma prawo uzależnienia aktywacji usługi:
 - a) w przypadku Abonentów, którzy nie wywiązali się lub nie wywiązują się w dacie aktywacji usługi lub usługi dodatkowej ze zobowiązań wobec Operatora, przedstawienia, akceptowanego przez Operatora potwierdzenia możliwości wykonania zobowiązania wobec Operatora, w szczególności wobec złożenia odpowiedniego zabezpieczenia,
 - b) od dostarczenia dokumentów określonych w § 4,
 - c) złożenia kaucji lub innego zabezpieczenia przewidzianego w Umowie,
 - d) od podpisania przez Abonenta lub upoważnionego przedstawiciela Abonenta odbioru protokołu odbioru Usługi, lub przekazania Urządzenia,
 - e) od usunięcia przyczyn zawieszenia usługi.
5. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonent może korzystać z Usług w zakresie i na warunkach określonych w Umowie.

§ 6

[INSTALACJA I ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU/ URZĄDZEŃ]

1. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki Tytuł przysługuje. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony, natomiast, podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
2. Zgoda na instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabla, przewiercenie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie Zakończenia Sieci oraz innych urządzeń, w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.
3. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z Instrukcją przekazaną przez Operatora, Sprzęt pozostaje własnością Operatora, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy, zawieranej wraz z Umową.
4. Operator 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 zdawczo — odbiorczym, przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora po wykonaniu Instalacji.
5. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Operatora, 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 Operatora o nieprawidłowym funkcjonowaniu, zniszczeniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania w ramach umowy.
7. Abonent powinien umożliwić Operatorowi dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie bądź w formie elektronicznej ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia niezwłocznie od zgłoszenia.
8. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
9. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.

10. Podczas wyłączeń atmosferycznych Abonent bezwzględnie zobowiązany jest do odłączenia Urządzenia i Sprzętu od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej także do odłączenia kabla sygnałowego od Urządzenia Abonenta.

§ 7

[USŁUGI TELEFONICZNE]

1. Operator świadczy na rzecz Abonenta usługi telefoniczne w szczególności w zakresie połączeń miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci ruchomych oraz do usług inteligentnych.
2. Operator w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej wykonywania zastrzega sobie prawo do ustalenia limitu wartości usług telefonicznych.
3. W ramach świadczonej usługi telefonicznej Operator:
 - a) zapewnia realizację połączeń z numerami alarmowymi, zaś brak realizacji takich połączeń może wynikać z braku zasilania energią elektryczną Urządzenia końcowego lub Sprzętu albo z Awarii,
 - b) gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie,
 - c) w zakresie połączeń związanymi z numerami usług o podwyższonej opłacie zapewnia nieodpłatnie blokowanie połączeń telefonicznych z numerami o podwyższonej opłacie:
 - umożliwia określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfowanej za całe połączenie,
 - umożliwia nieodpłatne blokowanie połączeń przychodzących,
 - umożliwia nieodpłatnie blokowanie połączeń wychodzących, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu.
4. Abonent usługi telefonicznej nie może w szczególności:
 - a) bez zgody Operatora kierować do sieci Operatora ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych,
 - b) wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają połączenie do sieci Operatora i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych.
5. W ramach usługi telefonicznej Operator przydziela Abonentowi numer telefoniczny.
6. Na pisemne żądanie Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeśli wykaze, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Za zmianę numeru telefonicznego Operator może pobrać opłatę przewidzianą w Cenniku.
7. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej Sieci na obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego – w przypadku numerów geograficznych oraz na obszarze całego kraju – w przypadku numerów niegeograficznych. Operator za dokonanie przeniesienia przydzielonego numeru może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Operatora.
8. Przy zmianie Operatora Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na obszarze geograficznym – w przypadku numerów geograficznych lub terenie całego kraju – w przypadku numerów niegeograficznych (w tym numerów w sieci ruchomej). Przeniesienie numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług.
9. Abonent, o którym mowa w ust. 8 powyżej, żądając przeniesienia przydzielonego numeru może, rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia u Operatora opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.
10. Operator dostarcza nieodpłatnie wraz z fakturą VAT podstawowy wykaz wykonanych usług telefonicznych zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczba jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń zwany „Billingiem”.
11. Operator dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz Usług Telefonicznych za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym złożono żądanie.

Szczegółowy wykaz zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.

12. Operator za dostarczenie wykazu, o którym mowa w ust. 11 powyżej, pobiera opłatę określoną w Cenniku, która w razie uwzględnienia reklamacji podlega zwrotowi. Wykaz ten dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez Stronę formie wraz z Fakturą VAT za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy.

Rozdział IV

[PŁATNOŚCI I OGRANICZENIA PRĘDKOŚCI]

§ 8

1. Abonent jest zobowiązany uiszczać opłaty wynikające z faktury VAT na wskazany rachunek bankowy Operatora w terminie 7 dni od jego wystawienia, przy czym Operator może określić w fakturze VAT dłuższy termin płatności. Operator wystawia fakturę VAT z góry za dany miesiąc. W przypadku braku otrzymania przez Abonenta faktury VAT, Abonent powinien skontaktować się z działem finansowym. Za dzień dokonania zapłaty należności wynikającej z rachunku uważa się dzień uznania należności na rachunku bankowym Operatora.
2. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora oraz sposób ich naliczania określa Cennik, co nie wyklucza ich zamieszczenia także w treści Umowy. W razie opóźnienia którejkolwiek płatności Operatorowi przysługuje prawo do naliczenia odsetek od zaległej płatności w wysokości ustawowej za każdy dzień opóźnienia, poczynając od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności.
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.
4. Opłata abonamentowa obejmuje:
 - a) stały dostęp do Sieci telekomunikacyjnej Operatora przez okres obowiązywania Umowy,
 - b) możliwość nieprzerwanego, przez okres obowiązywania Umowy, korzystania z Usługi, wedle parametrów przypisanych do danego pakietu, wybranej w Umowie przez Abonenta,
 - c) usługę serwisową, w tym usuwanie Usterek i Awarii, z wyłączeniem nieuzasadnionych wezwań pracowników serwisu przez Abonenta oraz usług przekraczających ramy bezpłatnego serwisu, określonych poniżej w dziale usługa serwisowa.
5. Operator ma prawo ograniczyć świadczenie usług, jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą faktury VAT przez okres dłuższy niż jeden okres rozliczeniowy po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta na piśmie lub na wskazany adres poczty elektronicznej do zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 15 dni oraz odłączyć lub zawiesić świadczenie usług, jeżeli Abonent narusza warunki Regulaminu lub Umowy.
6. Przywrócenie usługi, która została ograniczona w oparciu o ust. 5 powyżej, jest możliwe po spłacie przez Abonenta całego zaległego zadłużenia wraz z odsetkami za opóźnienie.
7. Uiszczone przez Abonentów opłaty zmniejszają stan ich zadłużenia wobec Operatora. Jeśli Abonent posiada względem Operatora kilka długów i wskaże przy dokonaniu płatności, który z tych długów chce zaspokoić, Operator zalicza taką wpłatę na poczet wskazanego przez Abonenta długu, chyba że Abonent posiada wcześniej wymagalne długi, wówczas Operator może zaliczyć taką wpłatę na najstarsze wymagalne zadłużenie. Jeżeli Abonent posiada względem Operatora kilka długów i nie wskaże przy dokonaniu płatności, który z tych długów chce zaspokoić, Operator zalicza taką wpłatę na poczet najstarszego zadłużenia. W każdym z powyższych przypadków wpłata dokonana przez Abonenta na poczet danego długu może w pierwszej kolejności zostać zaliczona na odsetki za opóźnienie w zapłacie.
8. Jeżeli Abonent nie uiszczył Operatorowi należności przekraczającej kwotę określoną przepisami ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych w terminie w niej wskazanym, liczoną od daty płatności zamieszczonej w fakturze VAT Operator:
 - a) ma prawo przekazać do biura informacji gospodarczej dane o Abonencie, wobec którego przysługuje mu wymagalna wierzytelność,
 - b) korzystając z uprawnienia wskazanego w pkt a) powyżej, ma obowiązek pisemnie poinformować Abonenta o zamiarze przekazania jego danych do biura informacji gospodarczej, z podaniem nazwy i adresu siedziby biura informacji gospodarczej, któremu dane będą udostępnione.

Rozdział V

[ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA ORAZ SPOSOBY PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONYMI USŁUGAMI]

§ 9

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, winy Abonenta lub nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu,
 - b) 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,
 - c) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Operatora lub osoby, za które Operator odpowiada lub z pomocą, których wykonuje Umowę,
 - d) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu.
3. W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi trwającej dłużej niż 24 godziny, Abonent ma prawo zażądać zapłaty odszkodowania w wysokości 1/30 wartości średniej opłaty miesięcznej (liczonej według ostatnich trzech Faktur VAT, a w przypadku, gdy wystawiono mniej niż trzy Faktury VAT – średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych Faktur VAT) za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerwy.
4. Przerwa w świadczeniu usługi liczona jest od momentu przyjęcia zgłoszenia serwisowego przez Operatora.
5. W przypadku niedotrzymania terminu uruchomienia usługi Abonentowi z winy Operatora przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przekroczenia terminu, w wysokości 1/30 określonej w Umowie opłaty abonamentowej.
6. Rozpatrzenie wniosku o wypłatę odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w dziale Reklamacje. Postępowanie mediacyjne.
7. Odszkodowanie jest płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta bądź może być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Operatora.
8. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie internetowej Operatora, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

Rozdział VI

[ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA]

§ 10

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy i jej załącznikami, dobrymi obyczajami, zarówno w stosunku do Operatora, jak i osób trzecich.
2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Operatora.
3. Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
 - a) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
 - b) rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
 - c) utratę, zniszczenie lub uszkodzenie sprzętu, jak również za wszelkie inne szkody w sprzęcie lub dotyczące sprzętu powstałe w okresie od przekazania sprzętu Abonentowi do jego zwrotu, poza szkodami wynikłymi za zużycie sprzętu będącego następstwem prawidłowego jego użytkowania,
 - d) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa, dobrymi obyczajami,

- e) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
 - f) pobieranie, dystrybuowanie lub udostępnianie zdjęć, filmów, muzyki, programów i innych danych z naruszeniem praw autorskich, własności intelektualnej lub innych praw osób trzecich,
 - g) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
 - h) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta — ang. spamming). Za „spam” uważane są także wszelkie rodzaju ogłoszenia, petycje, wiadomości polityczne, religijne itp.,
 - i) nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego ze sprzętem oprogramowania, jeśli jego instalacja i użytkowanie nie przebiegały zgodnie z zaleceniami producenta lub Operatora,
 - j) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług przez Operatora.
4. Operator zaleca Abonentowi:
- a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp., w szczególności zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebieciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt,
 - b) stosowanie do kont pocztowych, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków.
5. Operator zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej Operatora oraz zawieszenie świadczenia Usług, a także do rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.
6. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone Operatorowi w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

Rozdział VII

[USŁUGA SERWISOWA]

§ 11

1. Operator zapewnia usługę serwisową świadczonych Usług przez okres trwania Umowy. W ramach usługi serwisowej Operator zapewnia:
- a) bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci,
 - b) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
 - c) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i pakietu stosowanego przez Operatora, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
 - d) informacje o wystawionych fakturach VAT i płatnościach,
 - e) rozpatrywanie reklamacji.
2. Usuwanie Usterek lub Awarii bądź naprawa, lub wymiana Sprzętu, a także pomoc techniczna następuje:
- a) nieodpłatnie — w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci telekomunikacyjnej Operatora bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Operatora, lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
 - b) odpłatnie — w przypadku utraty Sprzętu, jego zniszczenia 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 i jej załącznikami, w tym Regulaminem i Instrukcją Postępowania ze Sprzętem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań pracowników serwisu Operatora.
3. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług:
- a) na stronie internetowej Operatora,
 - b) pod numerem telefonu Operatora,

- c) na adres e-mail: bok@midiko.pl,
 - d) przez panel Klienta.
4. Dane potrzebne do dokonania zgłoszenia serwisowego:
- a) imię i nazwisko lub nazwa Abonenta wraz z adresem siedziby (miejsca zamieszkania),
 - b) przydzielony Abonentowi numer klienta, adres miejsca świadczenia usługi,
 - c) opis zdarzenia,
 - d) data zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usług — gdy zgłoszenie dotyczy niedotrzymania terminu uruchomienia usługi,
 - e) podpis Abonenta (lub osób stosownie upoważnionych) w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. Konsultant może poprosić Abonenta o wykonanie restartu urządzenia, sprawdzenia poprawności podłączenia kabli oraz zasilania, a także udzielenia informacji o stanie urządzenia w chwili zgłoszenia.
6. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Operatora oraz w panelu Klienta.
7. 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 niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
8. Zgłoszenie serwisowe stanowi podstawę do reklamacji i postępowań mediacyjnych oraz naliczania odszkodowań zgodnie z § 9 ust. 3 powyżej.

Rozdział VIII

[REKLAMACJE. POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE]

§ 12

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji z tytułu:
- a) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - b) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi,
 - c) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług.
2. Reklamacja powinna określać:
- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby Abonenta,
 - b) przedmiot reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Operatora,
 - e) wysokości kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy, lub przepisów prawa – w przypadku gdy Abonent żąda ich zapłaty,
 - f) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania, lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności — w przypadku, o którym mowa w pkt. e) powyżej,
 - g) podpis Abonenta — w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta u Operatora nie spełnia warunków określonych w ust. 2 powyżej, przedstawiciel Operatora przyjmujący reklamację jest obowiązany, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności niezwłocznego jej uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
4. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż określony w ust. 3 powyżej nie spełnia warunków określonych w ust. 2 powyżej przedstawiciel Operatora, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpoznania reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 7 dni oraz zakres tego uzupełnienia

z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu Reklamacje pozostawia się bez rozpoznania.

5. Reklamacja może zostać złożona pisemnie, osobiście podczas wizyty u Operatora lub w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w postaci poczty elektronicznej na adres e-mail biura obsługi klienta podany na stronie internetowej.
6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie albo osobiście przez Abonenta, przedstawiciel Operatora jest zobowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
7. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie przesyłką pocztową telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, w tym drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia. Nie dotyczy to sytuacji, kiedy udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Potwierdzenia przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji.
8. Operator odpowiada na reklamację w terminie 30 dni od jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
9. 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.
10. Reklamacja złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 9 powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym przedstawiciel Operatora niezwłocznie powiadamia reklamującego.
11. Złożenie reklamacji nie zawiesza obowiązku zapłaty należności wynikającej z rachunku.
12. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę Operatora i jego adres,
 - b) powołanie podstawy prawnej,
 - c) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - d) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji wraz z uzasadnieniem faktycznym i prawnym,
 - e) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,
 - f) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu, albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności zgodnie z wnioskiem abonenta, o którym mowa w ust. 2 pkt. f) powyżej,
 - g) pouczenie o prawie odwołania lub odmowie uwzględnienia odwołania i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne,
 - h) podpis upoważnionego Przedstawiciela Operatora.
13. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamacje na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamacje na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
14. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator 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 reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Zgoda Abonenta powinna być wyrażona drogą elektroniczną, pod warunkiem jej utrwalenia i potwierdzenia przez Abonenta, może być wycofana w każdym czasie bez opłat.
15. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa z ust. 13 i 14 powyżej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi, o których mowa w ust. 7 zdanie trzecie, ust. 12 powyżej, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

16. Jeżeli wysłana odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony ust. 5 powyżej, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
17. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o której mowa w ust. 16 powyżej ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
18. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
19. W przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego Konsumentowi przysługuje prawo do złożenia do Prezesa UKE wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz właściwe przepisy wykonawcze, przy czym informacje te są dostępne również na stronie www.uke.gov.pl. Nadto, w przypadku sporu z udziałem Konsumentów, którzy zawarli umowę przez Internet, Konsumenti mogą podejmować próby rozstrzygania sporów za pomocą platformy ODR (łącze elektroniczne do platformy ODR: ec.europa.eu/odr). Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Operatora uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.
20. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego dochodzenia roszczeń Abonentów będących konsumentami określone są odrębnie w przepisach lub dokumentach powołujących instytucje prowadzące taką działalność, lub w wydanych przez nie aktach wewnętrznych (np. regulaminy, statuty).
21. Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania, kary umownej, prawo żądania wykonania Umowy oraz prawo do odstąpienia od Umowy.

Rozdział IX

[TRYB I WARUNKI DOKONYWANIA ZMIANY UMOWY, ROZWIĄZANIE UMOWY, ZMIANA ABONENTA, OPERATORA]

§ 13

1. Operator może dokonać zmiany warunków niniejszej Umowy, w tym określonych w Regulaminie, pisemnie bądź za pośrednictwem Panelu Obsługi Klienta lub pocztą elektroniczną, jeśli Abonent zgłosi takie żądanie. W takim przypadku Operator doręczy Abonentowi w jednym ze sposobów określonych powyżej treść każdej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, a w razie zmian określonych w Regulaminie poda je dodatkowo do publicznej wiadomości. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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. Do dnia wprowadzenia zmian w życie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy — w przypadku braku akceptacji zmian i o braku możliwości żądania przez Operatora proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonej promocji, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, chyba że zmiany warunków Umowy będą wynikać bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, decyzji UKE lub usunięcia niedozwolonych zapisów.
2. Operator może dokonać zmiany Cennika, pisemnie bądź za pośrednictwem Panelu Obsługi Klienta lub pocztą elektroniczną, jeśli Abonent zgłosi takie żądanie. W takim przypadku Operator doręczy Abonentowi w jednym ze sposobów określonych powyżej oraz poda do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, przy czym okres ten nie może być krótszy niż miesiąc przed jego wejściem w życie, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Do dnia wprowadzenia zmian w życie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy — w przypadku braku akceptacji zmian, a jeśli wskutek zmian doszło do podwyższenia cen, także o braku możliwości żądania przez Operatora proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, chyba że zmiany warunków Umowy będą wynikać bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.
3. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub w Cenniku, wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, Operator dokonuje zmiany warunków Umowy poprzez podanie zmian do publicznej wiadomości za pośrednictwem swojej strony internetowej. W takim przypadku Operator informuje o zakresie zmian, terminie ich wprowadzenia w życie, miejscu udostępnienia treści zmian, o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian do dnia wprowadzenia zmian w życie oraz

o przysługującym Operatorowi prawie do domagania się proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg, jeśli Abonent skorzysta z prawa do wypowiedzenia.

4. W przypadku wprowadzenia zmian do Regulaminu, Cennika, Abonent ma prawo rozwiązać umowę, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, jeżeli w terminie 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o zmianie Regulaminu, Cennika złoży stosowne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy w biurze Operatora lub prześle takie oświadczenie listem poleconym na adres Operatora.
5. Jeżeli w okresie, na który została zawarta umowa na czas oznaczony w ramach oferty promocyjnej Operatora, Operator wprowadził do Regulaminu zmiany bezpośrednio umniejszające prawa lub zaostrzające obowiązki Abonenta wynikające z umowy, Abonent ma prawo rozwiązać umowę na zasadach określonych w ust. 3 powyżej bez konieczności naprawienia szkody.
6. W przypadku nieskorzystania przez Abonenta, w terminie określonym w ust. 4 powyżej, z prawa do rozwiązania umowy, uważa się, iż Abonent wyraził zgodę na zmianę umowy w części dotyczącej załącznika w postaci Regulaminu, Cennika.
7. W przypadku zawarcia Umowy na czas określony, po jej upływie ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że którakolwiek ze stron złoży drugiej Stronie, nie później niż na trzydzieści (30) dni przed upływem czasu trwania Umowy, pisemne oświadczenie o braku woli kontynuowania umowy. Wówczas umowa rozwiązuje się z upływem okresu, na jaki została zawarta.
8. W przypadku gdy Umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej rozwiązania z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia skutecznego na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia Usługi objętej Umową.
9. W przypadku gdy umowa została zawarta na czas nieokreślony, Abonentowi przysługuje prawo do jej rozwiązania z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia skutecznego na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu.
10. Przed automatycznym przedłużeniem umowy Operator informuje Abonenta, wysyłając stosowną wiadomość na podany adres e-mail lub poprzez kontakt telefoniczny na numer zawarty w umowie, w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu Umowy, sposobach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych o ile w przypadku podpisania umowy została wyrażona zgoda na kontakt.
11. Operatorowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia tylko z ważnych przyczyn, w szczególności gdy Abonent:
 - a) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty za co najmniej 3 okresy rozliczeniowe,
 - b) używa Sprzętu lub korzysta ze Sprzętu niezgodnie z Umową, lub jej załącznikami, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt, lub udostępnia go osobom trzecim lub dokonuje samowolnej przeróbki Sprzętu bądź Zakończenia Sieci,
 - c) korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zwłaszcza ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych,
 - d) udostępnił usługi poza Lokal,
 - e) uniemożliwia wymianę lub naprawę Sprzętu bądź zakończenia sieci, jak również usunięcia usterki albo awarii Przedstawicielom Operatora,
 - f) utracił tytuł prawny do lokalu lub cofnięta bądź odwołana zostanie zgoda na świadczenie usług w Lokalu osoby, która taki tytuł posiada,
 - g) w inny rażący sposób narusza postanowienia Umowy lub/i jej załączników bądź przepisów prawa,
 - h) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Operatora,
 - i) brak wpłaty kaucji, o której mowa w § 4 ust. 17 Regulaminu,
 - j) postawienia Abonenta w stan upadłości,
 - k) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa lub dobrymi obyczajami, po bezskutecznym upływie wyznaczonego przez Operatora terminu na zaniechanie takich działań, nie krótszego niż 3 dni i nie dłuższego niż 7 dni,
 - l) utraty istniejących warunków technicznych.

12. Abonent może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia tylko z ważnych przyczyn, w szczególności, jeżeli Operator:
 - a) świadczy Usługę w sposób niezgodny z Umową,
 - b) działa na szkodę Abonenta.
13. Oświadczenie którejkolwiek ze stron o wypowiedzeniu lub o rozwiązaniu Umowy powinno być złożone na piśmie pod rygorem nieważności.
14. Umowa wygasa w przypadku:
 - a) śmierć Abonenta,
 - b) zakończenie bytu prawnego przez Abonenta niebędącego osobą fizyczną.
15. W razie śmierci Abonenta, jego małżonek, wstępny, zstępny, brat, siostra lub osoba wspólnie z nim zamieszkująca, po uiszczeniu opłat za wykonane Usługi, może w ciągu 30 dni od daty śmierci Abonenta wystąpić do Operatora z wnioskiem o zawarcie Umowy z zachowaniem uprawnień przysługujących zmarłemu zgodnie z zawartą Umową, z wyłączeniem uprawnień osobistych zmarłego. Operator zobowiązany jest zawrzeć Umowę z tą osobą, spośród wskazanych powyżej, która wystąpi z takim wnioskiem jako pierwsza i przedstawi Operatorowi akt zgonu, z zastrzeżeniem zasad określonych w § 4 ust. 4 Regulaminu oraz dokument pozwalający na ustalenie stopnia pokrewieństwa lub wspólnego zamieszkania. W takiej sytuacji opłata za przyłączenie Usługi nie zostanie naliczona. W przypadku wystąpienia z wnioskiem przez którąkolwiek z osób wymienionych w niniejszym ustępie, po upływie terminu, o którym mowa powyżej, Umowa może być zawarta na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
16. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrotu dokonuje w biurze Operatora, w godzinach jego urzędowania lub poprzez przesyłkę pocztową, kurierską na adres Operatora - nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Zwrot dokonywany jest na koszt Abonenta.
17. W przypadku naruszenia obowiązku zwrotu Sprzętu Operator wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu, a po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu do zwrotu może obciążyć Abonenta karą umowną stanowiącą równowartość Sprzętu. Obciążenie karą umowną we wskazanej wysokości nastąpi także w przypadku zwrotu Sprzętu lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji.
18. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, Operatorowi przysługuje roszczenie w wysokości przyznanej promocji Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, jeżeli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez konsumenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem promocji jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
19. Abonent będący stroną Umowy w przypadku zmiany Operatora ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia Usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
20. Nowy Operator aktywuje tę usługę w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym Operatorem, potwierdzonym niezwłocznie na trwałym nośniku.
21. Dotychczasowy Operator jest obowiązany świadczyć Usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego Operatora z Abonentem terminu aktywacji tej Usługi.
22. Dotychczasowy i nowy Operator są obowiązani zapewnić możliwość realizacji uprawnień Abonenta, o których mowa w ust. 19 i 20 powyżej, przez stworzenie odpowiednich warunków technicznych i organizacyjnych.
23. W przypadku rozwiązania Umowy, w ramach której Operator zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Operatora zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania.
24. Jeżeli nie doszło do zmiany Operatora, o której mowa powyżej, z przyczyn leżących po stronie dotychczasowego Operatora, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od tego Operatora za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według faktur VAT z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
25. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi, o której mowa powyżej, z przyczyn leżących po stronie nowego Operatora, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od tego Operatora za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według faktur VAT z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych dotychczasowego Operatora.

26. W przypadkach, o których mowa w ust. 24 i 25 powyżej, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu, o którym mowa w ust. 16 powyżej, do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego Operatora.

Rozdział X

[POSTANOWIENIA KOŃCOWE]

§ 14

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Za pisemną zgodą Operatora, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.
3. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi.
4. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
5. Do spraw wszczętych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie Regulaminu stosuje się postanowienia dotychczasowego Regulaminu.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.05.2021 roku.