

REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

przez **Net Foton Sp. z o.o.** z siedzibą we Wrocławiu ul. Wyciągowa 56c (53-012 Wrocław), zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000598549, NIP 8992782049 (Operator)

§ 1 Zakres świadczonych przez Operator usług telekomunikacyjnych

1. Operator świadczy usługi polegające głównie na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej.
2. Rodzaje usług i inne dane ich dotyczące określa umowa o świadczenie usług zawarta pomiędzy abonentem i Operatorem zwana dalej "umową". Integralną częścią umowy jest niniejszy regulamin.
3. Operator umożliwia abonentowi korzystanie z sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi Operator zawarł oddzielne porozumienia

§ 2 Zawarcie umowy

1. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że Abonent i Operator postanowią inaczej.
2. Umowa zawarta na czas określony, równy lub dłuższy niż 30 dni, po upływie okresu, na jaki została zawarta, ulega automatycznemu przedłużeniu, na warunkach z ostatniego Okresu Rozliczeniowego, na czas nieokreślony, chyba że Abonent na co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu obowiązującego Umowy złoży oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy w siedzibie Operatora lub listownie lub w sposób umożliwiający jednoznaczny identyfikację Abonenta składającego oświadczenie. Operator na co najmniej 30 dni przed upływem okresu na jaki została zawarta umowa informuje Abonenta na trwałym nośniku o a) zasadach automatycznego przedłużenia umowy b) sposobach rozwiązania Umowy c) najkorzystniejszych ofertach. W przypadku automatycznego przedłużenia Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
3. Umowa może być zawarta z abonentem, który poda aktualne dane niezbędne do zawarcia umowy, z wyłączeniem usług dla których przewidziano możliwość i zawarto umowę tylko drogą elektroniczną, okaże ważne oryginały lub poświadczane kopie dokumentów stwierdzających te dane. Kopie okazanych dokumentów stanowiąc będą załącznikami do umowy.
4. W przypadku zawierania Umowy z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość, Abonent ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy. Konsument w przypadku odstąpienia oraz obowiązku zapłaty przez Konsumenta poniesionych przez przedsiębiorcę uzasadnionych kosztów zawierają punkty poniżej.
 - 4.1. Konsument nie ma prawa odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem Operatora lub na odległość w przypadku, gdy Operator wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta i przed rozpoczęciem świadczenia usługi poinformował Konsumenta, że po spełnieniu świadczenia Konsument utraci prawo odstąpienia od umowy.
5. W przypadku zawierania Umowy z osobą fizyczną Operator będzie gromadzić w swojej bazie i przetwarzać, w celu wykonania Umowy oraz w celu wypełnienia prawnie uzasadnionych 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 jej rozliczania. Abonent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i ich poprawiania

6. Wskutek zawarcia Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz – jeśli Umowa jest zawierana w ramach akcji promocyjnej – Warunków Promocji, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika oraz Warunków Promocji, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za Usługę. W przypadku zawarcia Umowy dotyczącej sprzedaży rzeczy Operator ma obowiązek dostarczenia rzeczy bez wad.
 - 6.1. W przypadku, w którym Operator umożliwia zawarcie umowy w formie dokumentowej, jej rozwiązanie, odstąpienie oraz wypowiedzenie może nastąpić w tożsamej formie dokumentowej drogą elektroniczną poprzez złożenie oświadczenia woli na adres poczty elektronicznej lub w innej formie udostępnionej przez Operatora pozwalającej na identyfikację Abonenta i stosowanej w kontaktach z Abonentem.
 - 6.2. Operator w terminie 14 dni potwierdzi Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia wraz z informacją o nazwie usługi, datę otrzymania wypowiedzenia oraz datę rozwiązania umowy.
7. Wnioskujący o zawarcie umowy dotyczącej świadczenia usługi za pomocą urządzeń będących własnością Operatora, wskazując miejsce do instalacji tych urządzeń, obowiązany jest wykaazać tytuł stanowiący o uprawnieniu do instalacji takich urządzeń.
8. Okres Rozliczeniowy – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Operatora na Rachunku.
9. Czas trwania umowy może wynikać z oferty promocyjnej.
10. Gdy dzień dokonania aktywacji nie jest pierwszym dniem miesiąca kalendarzowego, umowę uważa się za zawartą na łączny okres, będący sumą okresu obowiązywania umowy oraz liczby dni, które upłynęły od daty dokonania aktywacji do ostatniego dnia miesiąca, w którym dokonano aktywacji włącznie. Jeżeli świadczone usługi nie obejmują pełnych miesięcy, opłata abonamentowa za taki niepełny miesiąc jest naliczana w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za każdy dzień tego miesiąca.
11. Rozpoczęcie świadczenia usług następuje w dniu dokonania aktywacji usługi, rozumianej jako techniczna instalacja urządzeń będących własnością Operatora i uruchomienie usługi wraz z podpisaniem przez strony protokołu stwierdzającego zainstalowanie takich urządzeń i poprawne funkcjonowanie usługi z zastrzeżeniem, że instalacja urządzeń udostępnianych przez Operatora następuje tylko w przypadku, gdy dana usługa przewidziewa taką instalację. Data aktywacji jest uzgodniona w umowie. W przypadku nieuzasadnionego nie uczestniczenia abonenta w aktywacji usługi lub odmowy podpisania protokołu przez abonenta, Operator jest uprawniony do dokonania jednostronnie aktywacji usługi i podpisania protokołu. W przypadku zgłoszenia przez abonenta na piśmie uzasadnionych zastrzeżeń do aktywacji usługi i uznaniu ich przez Operatora, Operator ustala następny termin aktywacji usługi.
12. W przypadku, gdy dla danej usługi nie przewidziano aktywacji usługi, usługa jest świadczona od dnia określonego w umowie.
13. Abonent zapewnia upoważnionym przedstawicielom Operatora kontrolę instalacji i urządzeń będących własnością Operatora,
14. Strony umowy zobowiązane są do wzajemnego informowania o wszelkich zmianach danych określonych w umowie.

§ 3 Zakres obsługi serwisowej

1. Operator zapewnia dostęp do Biura Obsługi Klienta (BOK) pod nr +48 717 215 333
2. BOK udziela wszelkich informacji dotyczących obsługi serwisowej i warunków umowy.
3. Operator zobowiązuje się do reakcji serwisowej w zakresie napraw awarii spowodowanych przez Operatora w terminie nie dłuższym niż 48 godzin od zgłoszenia reklamacji dotyczącej nieprawidłowego działania usługi chyba, że załącznik SLA stanowi inaczej.

§ 4 Urządzenia

1. W celu wykonania umowy Operator może umożliwić korzystanie przez abonenta z urządzeń będących własnością Operatora (prze własność w niniejszym regulaminie należy rozumieć każdy inny tytuł prawny uprawniający Operatora do określonego dysponowania urządzeniami).
2. Koszty uszkodzenia lub utraty urządzenia obciążają abonenta jedynie w przypadku, gdy uszkodzenie lub utrata powstały jako następstwo działania lub zaniechania abonenta.
3. Operator jest uprawniony do okresowej kontroli prawidłowości działania urządzeń z co najmniej 3 dniowym uprzedzeniem abonenta.
4. Operator ma prawo i obowiązek konserwacji i modernizacji sieci telekomunikacyjnej, co może spowodować przerwę w świadczeniu usług lub pogorszenie ich jakości, jednak nie dłużej niż jednorazowo 3 godziny oraz nie częściej niż 4 razy w miesiącu. Operator będzie w miarę możliwości technicznych przeprowadzać czynności w ramach

konserwacji i modernizacji sieci w godzinach najmniej intensywnego korzystania z usług.

5. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia demontażu i natychmiastowego zwrotu po wygaśnięciu lub rozwiązaniu umowy wszystkich urządzeń i instalacji będących własnością Operatora w stanie nie gorszym, niż wynikającym z prawidłowej eksploatacji.
6. Urządzenia udostępnione abonentowi w celu świadczenia usług są i pozostają własnością Operatora. Abonent oświadcza, że w przypadku zatrzymania po wygaśnięciu lub rozwiązaniu umowy urządzeń poza obowiązkiem natychmiastowego wydania będzie zobowiązany do zapłaty kary umownej w wysokości 5 % opłaty abonamentowej za każdy dzień zatrzymania lub zwłoki w zwrocie urządzeń.

§ 5 Płatność za usługi

1. Abonent i Operator zgodnie oświadczają, że abonent zobowiązany będzie do zapłaty całości umówionego wynagrodzenia za świadczone usługi w postaci opłaty abonamentowej oraz innych opłat wynikających z umowy, a ponadto że abonentowi nie przysługują uprawnienia do potrącenia lub zatrzymania żadnej kwoty tego wynagrodzenia lub urządzeń, do których Operator posiada tytuł prawny.
2. Faktury przesyłane są pocztą na adres abonenta wskazany w umowie lub dostarczane w inny dopuszczalny prawnie sposób, lub w sposób uzgodniony z abonentem.
3. Jeśli usługa posiada opłatę aktywacyjną, opłata ta jest wnoszona wraz z opłatą za pierwszy okres rozliczeniowy.
4. Faktura określa wysokość opłat za usługi zgodnie z cenami w okresie rozliczeniowym, za który zostały naliczone, z góry za dany okres rozliczeniowy, chyba że umowa stanowi inaczej.
5. Abonent zobowiązuje się do zapłaty wynagrodzenia (należności) za świadczone na podstawie umowy usługi w wysokości określonej w fakturze w terminie 14 dni od dnia wystawienia faktury na rachunek bankowy Operatora wskazany na fakturze.
6. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat naliczane będą odsetki ustawowe. Odsetki należą się za czas opóźnienia, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin zapłaty należności określony w fakturze.
7. Operator może naliczać w wystawianych fakturach opłaty za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane.
8. Opłaty za usługi oraz inne opłaty i szczegółowe zasady ich naliczania określone są w cenniku i umowie.

§ 6 Odpowiedzialność Operatora i zasady wypłaty kar umownych

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, chyba że są one wynikiem działania abonenta, niedochowania przez abonenta przepisów prawa, postanowień niniejszego regulaminu lub umowy, działania osób trzecich lub powstały w wyniku siły wyższej, lub Operatorowi nie można przypisać przyczynienia się do spowodowania niewykonania lub nienależytego wykonania usług.
2. Za każdą rozpoczętą godzinę przerwy w świadczeniu usługi wynikającej z winy Operatora, abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/720 miesięcznej stałej opłaty abonamentowej chyba, że Załącznik SLA do Umowy stanowi inaczej, za daną usługę w przypadku usług objętych opłatami w formie comiesięcznych stałych abonamentów.
3. Kara umowna w postaci zwrotu części miesięcznej opłaty abonamentowej przysługuje, jeżeli przerwa nastąpiła z winy Operatora, a abonent dokonał zgłoszenia reklamacji dotyczącej przerwy w świadczeniu usług.
4. Zapłata kar umownych następuje w formie zaliczenia ich na poczet przyszłych należności Operator z tytułu świadczenia usług na rzecz abonenta chyba, że abonent zwróci się pismem do Operatora o dokonanie przelewu środków pieniężnych na wskazane konto bankowe abonenta.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utracone przez abonenta korzyści

§ 7 Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, 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 telekomunikacyjnej.
 - 1.1. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w pkt 1 pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
 2. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej użytkowników danego dostawcy usług.
 - 2.1. Reklamacja może być złożona:
 - 2.1.1. w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 1, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
 - 2.1.2. ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce dostawcy usług
 - 2.1.3. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez dostawcę usług.
 3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 3.1. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, zwanego dalej „reklamującym”;
 - 3.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 3.4. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci;
 - 3.5. datę złożenia wniosku o zawarcie umowy – w przypadku reklamacji na niedotrzymanie z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne
 - 3.6. datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji na niedotrzymanie z winy dostawcy usług określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług
 - 3.7. wysokości kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - 3.8. 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 powyżej;
 - 3.9. podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
 4. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce dostawcy usług, nie spełnia warunków określonych w pkt 3, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego

uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacja nieuzupełniona pozostawia się bez rozpoznania.

5. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w pkt 4 nie spełnia warunków określonych w pkt 3, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie zwraca reklamującemu 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.

6. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt 3.7., 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.

7. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce dostawcy usług, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

8. 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.

9. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.

10. Przepisu pkt 8 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

11. Jednostka dostawcy usług, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

12. Odpowiedź na reklamację zawiera:

12.1. nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację;

12.2. informację o dniu złożenia reklamacji;

12.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;

12.4. 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 reklamującego, o którym mowa w pkt 3.8.;

12.5. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne;

12.6. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

13.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;

13.2. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

14. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

15. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych 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 reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne stosuje się.

16. Przepisu pkt 14 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 reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący 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 reklamującego do złożenia reklamacji.

17. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w pkt 15 i pkt 16, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w pkt 9 oraz pkt 12 i pkt 13.1, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiła reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

18. Jeżeli wysłana przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, dostawca usług, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w pkt 2.1, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

18.1. Reklamujący, w porozumieniu z dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w pkt 18, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, 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.

18.2. Dostawca usług 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.

§ 8 Ograniczenie świadczenia usług

1. Operator może przerwać, zawiesić lub ograniczyć świadczenie usług na rzecz abonenta:

1.1. jeżeli abonent opóźnia się lub pozostaje w zwłoce z płatnością należności za wykonanie usług, aż do dnia uiszczenia na rzecz Operatora wszystkich zaległych opłat.

1.2. jeżeli abonent narusza warunki regulaminu, umowy lub cennika usług albo podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie usług przez Operatora, a aż do dnia zaprzestania tych naruszeń,

1.3. narusza inne istotne postanowienia.

2. W okresie przerwania, zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług przez Operatora dla Abonentów nie będących Konsumentami opłata za świadczone usługi jest naliczana oraz jest należna w pełnej wysokości zgodnie z umową i cennikiem.

§ 9 Zmiana umowy, rozwiązanie umowy

1. Zmiana umowy możliwa jest w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, chyba, że w Umowie wskazano inaczej.

2. Operator może, w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej umożliwić Abonentowi zmianę warunków Umowy. W takim przypadku Operator utrwała oświadczenie Abonenta złożone w powyższym sposób.

3. Umowa zawarta na czas określony może być rozwiązana, poza innymi przypadkami określonymi w regulaminie, umowie lub cenniku, jedynie:

3.1. za porozumieniem stron dokonanych w formie pisemnej,

3.2. w przypadku Umowy zawartej na czas określony, której zawarcie wiązało się z przyznaniem Abonentowi przez Operatora ulgi, Operator jest uprawniony żądać kary umownej z tytułu rozwiązania umowy przez Abonenta lub przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta przez upływem okresu, na który umowa została zawarta, w wysokości nieprzekraczającej równowartości ulgi przyznanej Abonentowi i pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania,

4. Każda ze stron może rozwiązać Umowę lub zmienić taką Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług w drodze wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie. Za dzień dokonania wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpływu wypowiedzenia do Operatora. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach Umowy do daty jej rozwiązania.

4.1. W przypadku umów zawieranych na odległość z konsumentem, jeżeli czas trwania umowy nie jest oznaczony termin wypowiedzenia wynosi 1 miesiąc.

5. Operator może rozwiązać umowę z Abonentem w trybie natychmiastowym w przypadku:

5.1. cofnięcia, ograniczenia, wygaśnięcia, zmiany uprawnień lub warunków do świadczenia usług przez Operatora, spowodowanych decyzją administracyjną lub zmianą przepisów prawa,

5.2. niezawinionie przez Operatora zmiany warunków świadczenia usług, które uniemożliwiają w sposób trwały świadczenie usług ze względów technicznych,

5.3. nie uregulowania w terminie przez abonenta opłat na rzecz Operatora za świadczone usługi,

5.4. wykorzystywania przez abonenta urządzeń i sieci telekomunikacyjnej Operatora w sposób sprzeczny z umową, zagrażającą istotnym interesom innych abonentów lub interesom Operatora,

5.5. wykorzystywania przez abonenta bez zgody Operatora urządzeń i udostępniania usługi innym podmiotom

5.6. naruszenia postanowień umowy lub regulaminu przez abonenta i nie zaprzestania tego naruszenia w terminie 7 dni od dnia wezwania,

5.7. podania przez abonenta nieprawdziwych danych w umowie,

6. W przypadkach określonych 5.3 do 5.7. abonent jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Operatora odszkodowania w wysokości wyliczonej w trybie i zgodnie z 3.2. W przypadku umowy zawartej na czas nieokreślony, odszkodowanie to określone jest w wysokości sumy abonamentów za trzy miesiące poprzedzające rozwiązanie umowy (lub innych opłat za trzy miesiące, w przypadku gdy płatność za daną usługę następuje w formie takich opłat a nie abonamentu).

7. Abonent może rozwiązać umowę z Operatorem w trybie natychmiastowym w przypadku:

7.1. rażącego i zawinionego naruszenia umowy przez Operatora i nie zaprzestania tego naruszenia pomimo wezwania,

7.2. wystąpienia ciągłej przerwy w świadczeniu usługi trwającej dłużej niż 3 dni z przyczyn zawinionych przez Operatora,

7.3. naruszenia tajemnicy telekomunikacyjnej,

8. Rozwiązanie lub zmiana Umowy w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług następuje na piśmie i jest przesyłane przez Operatora na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej udostępniony przez Abonenta do kontaktu z Operatorem, a przez Abonenta na wskazany przez Operatora adres korespondencyjny, dedykowany adres poczty elektronicznej, na adres siedziby, lub składane przez Abonenta osobiście w siedzibie Operatora. Pismo Abonenta powinno zawierać jego własnoręczny podpis.

9. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia umowy Operator zaprzestaje świadczenia usług na rzecz abonenta, odłącza od sieci urządzenia wykorzystywane przez abonenta na podstawie tej umowy oraz w każdym czasie może je zdemontować i zabrać.

10. Abonent żądający przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o Opłatę Wyrównawczą.

10.1. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres jednego miesiąca od daty rozwiązania umowy.

§ 10 Zmiana warunków umowy

1. Operator doręczy Abonentowi w formie odpowiadającej formie zawarcia umowy, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ostatnim zdaniu niniejszego ustępu, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zaproponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzania zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi wypowiedzenie Umowy. W przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku wypowiedzenia Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, lub decyzji Prezesa UKE określającej minimalne wymogi w zakresie jakości usług. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej, za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość lub pisemnie na adres korespondencyjny.

2. W przypadku gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów praw, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator 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 wprowadzania zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi wypowiedzenie Umowy, w przypadku braku akceptacji zmian. Brak oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

§ 11 Cesja

Abonent za zgodą Operatora wyrażoną na piśmie ma prawo do przeniesienia swoich praw i obowiązków wynikających z umowy na osobę trzecią.

§ 12 Postanowienia końcowe

1. Abonent nie może bez zgody Operatora przenieść wierzycielności wynikających z Umowy na podmiot trzeci.

2. Z zastrzeżeniem postanowień prawa w zakresie zgłaszania reklamacji usług telekomunikacyjnych, zmiany umowy oraz wszelkie zawiadomienia i zgłoszenia, o których mowa w umowie lub regulaminie wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustawy.

4. Spór o prawa majątkowe wynikający z tytułu świadczonych usług może zostać także poddany pod rozstrzygnięcie przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 21 grudnia 2020 roku.