

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

§1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej „Regulaminem” został wydany na podstawie art. 384 §1 i nast. Kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo Telekomunikacyjne (Dziennik Ustaw nr 171, poz. 1800 z 2004r. z późniejszymi zmianami) i określa zasady świadczenia przez Dostawcę usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów.
2. Aktualny Regulamin podawany jest do publicznej wiadomości przez udostępnienie pliku na stronie internetowej Dostawcy pod adresem www.netrunner.com.pl, jak również w siedzibie Dostawcy.
3. Dostawca dostarcza Regulamin nieodpłatnie Abonentowi wraz z pisemną Umową, przy jej podpisaniu, a także na każde żądanie Abonenta w formie pisemnej lub elektronicznej.

§2 Definicje

- Użyte w Regulaminie i Umowie określenia pisane dużą literą mają znaczenie nadane im w niniejszym paragrafie.
1. **Abonent** - podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawartej z Dostawcą.
 2. **Awaria** - nieplanowana przez Dostawcę przerwa w świadczeniu usług lub niedotrzymanie uzgodnionych parametrów jakości usług, za które Dostawca ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w §5.4.
 3. **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** - jednostka organizacyjna Dostawcy przeznaczona do obsługi Abonentów; numer telefonu i adres poczty elektronicznej BOK znajduje się na stronie www.netrunner.com.pl.
 4. **Cennik** - dokument określający koszt usług dostępnych w ofercie Dostawcy.

5. **Dostawca** - NetRunner Anna Polak z siedzibą przy ul. Świętojańskiej 8 w Rudzie Śląskiej (41-706), wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 6737.
6. **Dzień roboczy** - każdy dzień tygodnia, z wyjątkiem sobót, niedziel i innych dni ustawowo wolnych od pracy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
7. **iBOK** - internetowe Biuro Obsługi Klienta dostępne pod adresem <https://ibok.netrunner.com.pl/>; część systemu informatycznego, do którego prawa przysługują Dostawcy, dostępna dla Abonenta po zalogowaniu się z użyciem indywidualnie nadanych mu: ID i PINu, umożliwiającą przeglądanie, ew. pobieranie elektronicznego obrazu faktur, sprawdzanie salda swojego konta, a także wgląd w dane związane z realizacją Umowy i prawo zmiany niektórych z nich;
8. **ID** - wskazany w Umowie indywidualny numer nadawany Abonentowi przez Dostawcę, umożliwiający identyfikację Abonenta oraz autoryzację przy dostępie do usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę, a także w procesie logowania się w iBOK.
9. **Instalacja** - fizyczne wykonanie przyłącza sieciowego w Lokalu Abonenta w celu umożliwienia Uruchomienia Usługi zgodnie z wybraną Opcją.
10. **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z Dostawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
11. **Lokal** - wydzielona trwałymi ścianami w obrębie budynku izba lub zespół izb, w którym zgodnie z Umową świadczone są lub mają być świadczone Usługi.
12. **Minimalny okres świadczenia usługi** - wskazany z Umowie i liczony od momentu Uruchomienia, potwierdzonego fakturą, najkrótszy możliwy czas trwania Umowy, po upływie którego Abonent może rozwiązać Umowę bez konieczności zwrotu udzielonych Ulg.
13. **Okres rozliczeniowy** - okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy z tytułu

świadczonych usług telekomunikacyjnych, pokrywający się z miesiącem kalendarzowym.

14. **Opcja** - jeden z dostępnych w ofercie Dostawcy wariantów korzystania z usługi przez Abonenta.

15. **Opłata abonamentowa** - opłata ryczałtowa pobierana za każdy Okres rozliczeniowy, za możliwość korzystania przez Abonenta z objętej Umową usługi w ramach wybranej przez Abonenta Opcji oraz za dostęp do Sieci, a także za Standardową obsługę serwisową, za wyjątkiem czynności, które podlegają wyraźnie odrębnym Opłatom.

16. **Opłata stała** - Opłata o charakterze ryczałtowym pobierana za każdy Okres Rozliczeniowy w usłudze telefonii VoIP w Opcji bez abonamentu, obejmująca koszty utrzymania Sieci i numeru Abonenta.

17. **Opłata za uruchomienie** - jednorazowa opłata z tytułu przeprowadzenia Instalacji oraz Uruchomienia określona w Cenniku; w przypadku gdy Instalacja i Uruchomienie byłyby związane z koniecznością poniesienia przez Dostawcę kosztów

wyższych niż standardowe, w szczególności gdy Lokal pozostaje poza dotychczasowym zasięgiem Sieci, wysokość Opłaty za uruchomienie ustalona jest indywidualnie w sporządzonej przez Dostawcę ofercie, która przedstawiana jest Abonentowi do akceptacji przed zawarciem Umowy.

18. **Opłaty** - Opłata abonamentowa, Opłata stała, Opłata za uruchomienie oraz inne opłaty przewidziane w Cenniku i/lub cennikach Usług dodatkowych albo cennikach promocji, w szczególności związane ze świadczeniem Usług dodatkowych oraz obsługą Abonentów.

19. **Pakiet** - nazwa Opcji Usług Internetowych, której cechą charakterystyczną jest przepustowość łącza internetowego.

20. **PIN** - indywidualny numer nadawany Abonentowi przez Dostawcę, umożliwiający identyfikację Abonenta oraz autoryzację przy dostępie do usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę, a także w procesie logowania się w iBOK.

21. **Regulamin** - niniejszy regulamin oraz wszelkie regulaminy poszczególnych usług wiążące Abonenta.
22. **Sieć** - sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Ustawy, wykorzystywana przez Dostawcę w celu świadczenia Usług, w tym okablowanie Lokalu i urządzenia końcowe.
23. **Standardowa obsługa serwisowa** - usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania oraz bezpieczeństwa elementów Sieci udostępnionych Abonentowi, a pozostających własnością Dostawcy, jak również w zakresie kontaktu z przedstawicielami Dostawcy odpowiedzialnymi za obsługę serwisową oraz udzielanie informacji o usługach Dostawcy, w tym o usługach serwisowych ich aktualnie oferowanym zakresie i cenach. Standardowa obsługa serwisowa wyznacza zakres usług gwarancyjnych świadczonych przez Dostawcę.
24. **Strona** - Abonent lub Dostawca.
25. **Taryfa** - nazwa Opcji Usługi Telefonii, której cechą charakterystyczną jest naliczanie Opłat za połączenia głosowe.
26. **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub Dostawcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, w szczególności: papier, pamięć, USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, sms lub poczta elektroniczna.
27. **Tytuł prawny** - 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.
28. **Ulga** - obniżenie wysokości Opłaty w stosunku do standardowej wysokości Opłaty określonej w aktualnym Cenniku.

29. **Umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawierana pomiędzy Dostawcą a Abonentem, określająca warunki świadczenia usługi, będącej jej przedmiotem oraz regulowania płatności z tego tytułu.
30. **Umowa zawarta na odległość** - Umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie.
31. **Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy** - Umowa z Konsumentem zawarta:
- a) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem Dostawcy,
 - b) w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach, o których mowa w lit. a,
 - c) w lokalu Dostawcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem Dostawcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron.
32. **Uruchomienie** - usługa Dostawcy obejmująca rozpoczęcie świadczenia poszczególnych usług (w tym Usługi dodatkowej) lub zmianę parametrów świadczonych usług (w tym rozpoczęcie świadczenia w innej Opcji Pakietu/Taryfy) lub udostępnienie przez Dostawcę urządzenia końcowego.
33. **Usługa dodatkowa** - usługa powiązana w ofercie Dostawcy ze świadczoną na rzecz Abonenta usługą podstawową, tj. dostępu do Internetu lub telefonii.
34. **Usługa Internetowa** (dostępu do Internetu) - świadczona przez Dostawcę usługa telekomunikacyjna szerokopasmowego dostępu do sieci Internet.
35. **Usługa Telefonii** - świadczona przez Dostawcę usługa telekomunikacyjna VoIP „Voice over IP” telefonicznych połączeń głosowych pozwalająca na dwukierunkową łączność pomiędzy rozmówcami.

36. **Usługi** – ogół usług telekomunikacyjnych oferowanych Abonentom przez Dostawcę.
37. **Ustawa** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z 2004 r. z późniejszymi zmianami).

§3 Zawarcie Umowy

1. Zawarcie Umowy poprzedzone jest złożeniem Zamówienia w formie pisemnej, gdzie wskazane są między innymi:
 - 1.1. wybrane przez Abonenta Opcje Usług oraz czas ich trwania;
 - 1.2. termin ich Uruchomienia tj. realizacji zamówienia;
 - 1.3. wartość przedmiotu zamówienia, w tym z wyliczeniem udzielonych Ulg (o ile dotyczy).
2. Umowa określa warunki świadczenia Usług przez Dostawcę na rzecz poszczególnych Abonentów oraz ich szczegółowy zakres.
3. Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 3.1. dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania przez

- Abonenta zobowiązań wynikających z Umowy;
- 3.2. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
 4. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, Dostawca może odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych lub uzależnić zawarcie Umowy od złożenia kaucji w wysokości nie wyższej niż suma opłat za uruchomienie (powiększonych o ewentualnie udzielone Ulgi), wartości udostępnionych elementów Sieci oraz trzykrotności należnych opłat okresowych (powiększonej o ewentualnie udzielone w tym okresie Ulgi). Kaucja płatna jest z chwilą zawarcia Umowy na rachunek wskazany przez Dostawcę na piśmie.
 5. Dostawca zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy z podmiotami:
 - 5.1. które przy zawieraniu Umowy posłużą się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich

- autentyczności;
- 5.2. z którymi uprzednio rozwiązał Umowę w związku z zawinionym naruszeniem przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu.
6. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych jest zawierana pomiędzy Dostawcą a Abonentem na podstawie uprzednio złożonego Zamówienia
- 6.1. w formie pisemnej po przedstawieniu dokumentu stwierdzającego tożsamość Abonenta oraz dane jego lub osoby działającej w jego imieniu - pełnomocnictwo winno być udzielone na piśmie;
- 6.2. za pomocą formularza, o ile zostanie on udostępniony na stronie internetowej Dostawcy.
7. Abonent nabywa prawo do korzystania z objętych Umową usług przez Minimalny okres świadczenia usługi wskazany w Zamówieniu. Umowy terminowe z chwilą upływu Minimalnego okresu przekształcają się w umowy na czas nieokreślony przy zachowaniu wszelkich innych warunków.
8. Dostawca dostarcza Abonentowi nieodpłatnie Regulamin, Cennik oraz inne znajdujące zastosowanie do Abonenta dokumenty określające warunki świadczenia Usług wraz z zawarciem Umowy, jak również na każde żądanie Abonenta, w formie pisemnej lub elektronicznej. Dostawca udostępnia także Regulamin oraz Cennik stanowiący aktualną ofertę Dostawcy na stronie internetowej Dostawcy pod adresem www.netrunner.com.pl, jak również w siedzibie Dostawcy.
9. Koszty obsługi serwisowej niewchodzącej w zakres Standardowej obsługi serwisowej, jak również zakres świadczonych przez Dostawcę usług posprzedażnych wraz z należnymi z tego tytułu opłatami określa Cennik.

§4 Uruchomienie usługi

1. Uruchomienie Usług może nastąpić w Lokalu, do którego Abonentowi przysługują prawa w rozumieniu ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci

- telekomunikacyjnych i w którym istnieją możliwości techniczne świadczenia usług przez Dostawcę.
2. Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy obejmującej świadczenie Usług w Lokalu znajdującym się poza bezpośrednim zasięgiem Sieci od zawarcia dodatkowego porozumienia, określającego warunki dokonania przyłączenia takiego Lokalu do Sieci.
 3. Poprzez zawarcie Umowy Abonent wyraża zgodę na instalację elementów Sieci w Lokalu. Zgoda ta dotyczy w szczególności rozprowadzenia kabli oraz wywiercenie niezbędnych otworów w ścianach Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy dokonujący Instalacji nie jest zobowiązany do przestawiania mebli oraz innych elementów wyposażenia Lokalu, ani wykonywania innych podobnych czynności podczas przeprowadzania Instalacji. Dostawca nie jest zobowiązany do uruchamiania, naprawy czy strojenia urządzeń odbiorczych.
 4. Podczas Instalacji w Lokalu, powinien w nim przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.
 5. Za wykonaną - standardowo dostępną - Opcję Uruchomienia, w celu rozpoczęcia świadczenia Usług Abonentowi, pobierana Opłata za uruchomienie, stosownie do wybranej Opcji, zgodnie z aktualnym Cennikiem.
 6. W przypadku, gdy dodatkowe czynności w ramach Uruchomienia usługi przeprowadzane są w oparciu o kalkulację przedstawioną w ofercie sporządzonej przez Dostawcę i przedłożoną do akceptacji Abonentowi, Dostawca nie pobiera poza tak uzgodnioną między Stronami Opłatą za uruchomienie (Opcja Uruchomienia wg oferty) żadnych innych dodatkowych Opłat, a koszt przeprowadzenia tych dodatkowych czynności instalacyjnych jest uwzględniony w wysokości Opłaty za uruchomienie określonej w ofercie.
 7. Wszelkie elementy Sieci zainstalowane w Lokalu przez Dostawcę pozostają własnością Dostawcy. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania nimi.
 8. Udostępnione Abonentowi elementy Sieci

- mogą być wykorzystywane przez Abonenta wyłącznie w celu korzystania z usług świadczonych przez Dostawcę. W szczególności Abonent nie ma prawa udostępniać elementów Sieci oraz Usług poza Lokal lub za odpłatnością.
9. Z momentem przekazania elementów Sieci Abonentowi (w szczególności ich instalacji w Lokalu), Abonent zobowiązany jest do ich przechowywania w sposób zabezpieczający przez utratą (w tym również spowodowaną kradzieżą), zniszczeniem lub uszkodzeniem. Dostawca jest uprawniony do obciążenia Abonenta kosztami poniesionymi przez Dostawcę w związku z taką utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem, w szczególności kosztami odtworzenia udostępnionych Abonentowi elementów Sieci.
 10. Dostawcę obciążają koszty wynikające ze zniszczenia lub uszkodzenia przekazanych Abonentowi elementów Sieci wynikające z ich wad, za które odpowiedzialność ponosi Dostawca lub producent tych elementów Sieci.
 11. Zasilanie elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu spoczywa na Abonencie i odbywa się na jego koszt.
 12. W przypadku wyłączeń atmosferycznych Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego fizycznego odłączenia elementów Sieci od zasilania pod rygorem odpowiedzialności materialnej za zaistniałe szkody wobec Dostawcy oraz innych Abonentów Sieci na skutek zaniechania przez Abonenta tego obowiązku oraz wyłączenia możliwości żądania zwrotu Opłaty Abonamentowej.
 13. W przypadku Abonentów dysponujących własnymi urządzeniami końcowymi postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio, a Dostawca w szczególności nie jest zobowiązany do prowadzenia ich serwisu. Dostawca nie gwarantuje prawidłowego funkcjonowania usług przy pomocy urządzeń końcowych innych niż stosowane przez Dostawcę. Lista urządzeń końcowych stosowanych przez Dostawcę dostępna jest w siedzibie Dostawcy.

14. Abonent jest uprawniony do złożenia wniosku o zmianę Lokalu, w którym mają być świadczone usługi. Postanowienia Regulaminu określające warunki zawarcia Umowy stosuje się odpowiednio. W szczególności Dostawca uprawniony będzie do obciążenia Abonenta opłatą z tytułu Uruchomienia Usług w nowym Lokalu.

15. Abonent powinien zapewnić Dostawcy dostęp do Lokalu w zakresie niezbędnym dla Instalacji umówionych elementów Sieci, ich konserwacji, modernizacji, napraw oraz deinstalacji. O zamiarze realizacji takiego dostępu Abonent zostanie powiadomiony pisemnie lub telefonicznie z odpowiednim wyprzedzeniem, chyba że zachowanie takiego wyprzedzenia nie będzie możliwe z uwagi na pilny charakter planowanych prac, związanych z usuwaniem powstałej Awarii.

16. Abonent nie jest uprawniony zezwalać osobom innym niż upoważnionym przez Dostawcę, na wykonanie jakichkolwiek prac przy elementach Sieci znajdujących się w Lokalu.

§5 Jakość usług

Obowiązki i odpowiedzialność Dostawcy

1. Minimalne poziomy jakości Usług określone są w Umowie i/lub dokumentach stanowiących jej integralną część, a w zakresie tam nieuregulowanym - podawane są do wiadomości na stronie internetowej Dostawcy - pod adresem www.netrunner.com.pl. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności, w przypadku gdy parametry świadczonych Usług nie mogą być osiągnięte z powodu ograniczeń urządzeń dbiorczych Abonenta.
2. Niezależnie od parametrów świadczonych usług wymienionych w §5.1, określających jakość poszczególnych usług telekomunikacyjnych oferowanych przez Dostawcę, dla ogółu usług deklarowane są następujące dane jakościowe:
 - 2.1. termin Uruchomienia wynosi do 30 dni od zawarcia Umowy, o ile Strony nie uzgodniły odmiennie w Umowie;
 - 2.2. poprawność wystawionych faktur na poziomie nie niższym niż 99 %.

3. Dostawca może zapewnić Abonentowi bez dodatkowych opłat lepsze parametry świadczonych Usług, także tymczasowo. Zapewnienie, także tymczasowo, takich lepszych parametrów świadczonych Usług nie wymaga zmiany Umowy, zgody Abonenta, jak również jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy, ani nie stwarza dla Abonenta roszczenia o świadczenie usługi z takimi lepszymi parametrami.
4. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień Regulaminu do odpowiedzialności Dostawcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego.
5. Nie stanowią naruszenia Umowy krótkotrwałe, trwające nie dłużej niż łącznie 24 godziny w Okresie rozliczeniowym, przerwy w świadczeniu usług lub niedotrzymanie uzgodnionych parametrów usług, spowodowane pracami planowymi. Czas przekraczający wskazany limit godzin stanowi Awarię.
6. Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu opłaty okresowej za każdy dzień wystąpienia Awarii trwającej ponad godzinę, w wysokości proporcjonalnej do liczby dni świadczenia usług w danym Okresie rozliczeniowym. Abonentowi przysługuje ponadto uprawnienie do żądania kary umownej za każdy dzień wystąpienia Awarii trwającej ponad dwie godziny, w wysokości proporcjonalnej do liczby dni świadczenia usług w danym Okresie rozliczeniowym. Realizacja uprawnienia do żądania zwrotu opłaty okresowej, jak również kary umownej następuje w drodze postępowania reklamacyjnego. Zwrot opłaty okresowej, jak również kara umowna nie przysługują za czas, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta. Zasady odpowiedzialności Dostawcy w przypadku świadczenia usług na rzecz jednostek uprawnionych opisanych w art. 105 Ustawy, określa art. 105 Ustawy.
7. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy, Dostawca może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać im wykony-

- wanie Umowy w części.
8. Dostawca zapewnia Abonentowi tajemnicę telekomunikacyjną na zasadach określonych w Ustawie.
 9. Dostawca przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej. W szczególnych przypadkach Dostawca może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów, Dostawca może ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego na stronie internetowej Dostawcy pod adresem www.netrunner.com.pl.
 10. Dostawca będzie niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) przekazywał Abonentowi będącemu osobą fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Postanowienia §5.9, w zakresie definiującym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Dostawca wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.
 11. Dostawca informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Dostawcę środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia §5.9, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio.
 12. Dostawca nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi

w zakresie wynikającym z podjętych 2. Abonent ma możliwość sprawdzenia proporcjonalnych oraz uzasadnionych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności posiadanej Sieci, usług oraz przekazu komunikatów 3. Kontakt z przedstawicielami Dostawcy, w tym odpowiedzialnymi za obsługę związaną z usługą, w szczególności czasowego zablokowania świadczenia usługi.

§6 Obsługa serwisowa

1. Dostawca wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci:
 - 1.1. zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym;
 - 1.2. interwencja serwisu technicznego, w razie Awarii jak również w przypadkach opisanych w §5.12.
- Wskazane procedury umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo oraz integralność Sieci. Z założenia nie wpływają negatywnie na jakość Usług.
2. Abonent ma możliwość sprawdzenia przepustowości łącza oraz prędkości pobierania i wysłania plików przez stronę test.netrunner.com.pl (bez www).
 3. Kontakt z przedstawicielami Dostawcy, w tym odpowiedzialnymi za obsługę serwisową, może nastąpić telefonicznie na numer 663 055501 lub za pomocą poczty elektronicznej biuro@netrunner.com.pl lub na odległość poprzez formularz Helpdesk w iBOK <https://ibok.netrunner.com.pl/> lub osobiście w siedzibie Dostawcy.
 4. Nie naruszając postanowień Umowy przewidujących dokonanie czynności prawnej w szczególnej formie, Dostawca będzie porozumiewał się z Abonentem za pośrednictwem danych kontaktowych podanych w tym celu przez Abonenta w Umowie i za pomocą środka umożliwiającego kontaktowanie się przy wykorzystaniu tych danych (poczta tradycyjna, poczta elektroniczna, telefon, sms, iBOK), w zależności od zakresu udzielonych zgód.

5. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy o wszelkich nieprawidłowościach w świadczeniu usług, w tym Awariach lub innych występujących zakłóceniach, jak również utracie lub zniszczeniu udostępnionych elementów Sieci.
6. Dostawca zobowiązany jest do usuwania Awarii, w terminie nie dłuższym niż 3 Dni robocze od daty uzyskania informacji o Awarii, o ile Abonent nie uzgodni z Dostawcą innego terminu.
7. Standardowa obsługa serwisowa jest wliczona w cenę usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę.
8. Na życzenie Abonenta, Dostawca może świadczyć dodatkowe usługi serwisowe, bądź montażowe na rzecz Abonenta za dodatkową opłatą zgodnie z Cennikiem, a w zakresie tam nieujętych, stosownie do oferty przedstawionej uprzednio Abonentowi przez przedstawiciela Dostawcy i zaakceptowanej przez Abonenta.

§7 Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta

1. Abonent zobowiązany jest:
 - 1.1. przestrzegać treści postanowień Regulaminu (w tym Regulaminów świadczenia poszczególnych Usług), Umowy, Cennika oraz innych dokumentów stanowiących integralną część zawartej Umowy;
 - 1.2. bezzwłocznie zgłosić Dostawcy fakt niezgodności świadczonego Pakietu lub Taryfy z zawartą Umową;
 - 1.3. nie udostępniać swoich indywidualnie nadanych numerów: ID i PIN osobom trzecim.
2. Abonent bezwzględnie nie może wykorzystywać Usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, zasadami etyki sieciowej, postanowieniami Umowy i Regulaminu (w tym Regulaminów świadczenia poszczególnych Usług), zarówno w stosunku do Dostawcy, jak i osób trzecich.

W szczególności zabronione są następujące zachowania:

- 2.1. korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego działania Sieci oraz systemów komputerowych umożliwiających dostęp do Usług, w tym naruszenia bezpieczeństwa i/lub integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą;
- 2.2. działania powodujące albo mogące powodować zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do Sieci Dostawcy; w tym tzw. „klonowanie adresów IP” bez wiedzy i zgody Dostawcy;
- 2.3. wykorzystywanie jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci Dostawcy i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Dostawcy;
- 2.4. generowanie ruchu w celu przeciążenia elementów infrastruktury telekomunikacyjnej Dostawcy (tzw. atak

- 2.5. „Denial of Service”);
gromadzenie lub przekazywanie danych informatycznych oraz uzyskiwanie dostępu do całości lub części systemu informatycznego lub informacji nieprzeznaczonej poprzez podłączanie się do sieci telekomunikacyjnej, lub przełamując, albo omijając elektroniczne, magnetyczne, informatyczne lub inne szczególne jej zabezpieczenia;
- 2.6. instalowanie w urządzeniu końcowym innego użytkownika bez jego zgody, aplikacji niewiadomego pochodzenia, które mogą spowodować utratę kontroli użytkownika nad urządzeniem oraz doprowadzić do utraty poufności danych osobowych;
- 2.7. dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
- 2.8. kradzież danych z urządzenia końcowego użytkownika; wysyłanie informacji handlowych, w tym tzw. „innych niezamówionych informacji”

- (SPAM-u), do innych użytkowników końcowych bez ich zgody;
- 2.9. wysyłanie wirusów do innych użytkowników końcowych i/lub zwalczanie programów antywirusowych;
 - 2.10. nieuprawnione lokalizowanie innych użytkowników;
 - 2.11. nieuprawnione podsłuchiwanie rozmów telefonicznych;
 - 2.12. działania mające na celu nakłanianie innych użytkowników do generowania bez ich wiedzy połączeń telefonicznych o podwyższonej opłacie;
 - 2.13. promowanie lub rozpowszechnianie nielegalnych i szkodliwych treści niezgodne z przepisami prawa i/lub dobrymi obyczajami, dotyczącymi: rasizmu, faszyzmu, komunizmu, ksenofobii, szerzenia nienawiści lub nakłaniania do przemocy wobec odmiennej rasy, pochodzenia etnicznego, wyznania, płci, wieku, orientacji seksualnej itp.;
 - 2.14. rozpowszechnianie lub propagowanie pornografii, w tym pornografii dziecięcej;
 - 2.15. rozpowszechnianie treści umożliwiających uprawianie lub reklamowanie hazardu (np. zawieranie zakładów bukmacherskich, branie udziału w loteriach, grach liczbowych itp.);
 - 2.16. podejmowanie działań (zaniechań) mających na celu dokuczanie i nękanie innych osób lub instytucji (inaczej tzw. „stalking”);
 - 2.17. naruszanie własności intelektualnej osób trzecich, w tym inne przypadki naruszenia praw autorskich i pokrewnych;
 - 2.18. prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przełamaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń;
 - 2.19. udostępnianie Usług telekomunikacyjnych Dostawcy innym osobom bez zgody Dostawcy, w tym w celu uzyskania korzyści majątkowych;

- 2.20. wykorzystanie Usług telekomunikacyjnych lub infrastruktury telekomunikacyjnej Dostawcy zgodnie z przeznaczeniem, ale bez zamiaru uiszczenia opłaty za Usługi telekomunikacyjne.
3. Niezależnie od wymagań określonych w §4.1-§4.2, Abonent jest zobowiązany do korzystania z Usług w sposób nie naruszający bezpieczeństwa i/lub integralności Usług lub Sieci.
 4. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa i/lub integralności Usług lub Sieci, opisanego w §4.3 lub pozostałych postanowień z §4.2, Dostawca jest uprawniony do zablokowania usługi bez uprzedzenia, w tym do fizycznego odłączenia od Sieci, celem poinformowania Abonenta o działaniach niezbędnych do uchylenia przyczyn wywołujących powyższe naruszenia.
 5. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową oraz Regulaminem, w tym jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy kosztów poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.
 6. Abonent w szczególności jest odpowiedzialny za wszelkie szkody wyrządzone na skutek rozprzestrzeniania się wirusa komputerowego, którego Abonent wprowadził do Sieci komputerowej Dostawcy, a także za inne przypadki naruszenia bezpieczeństwa i integralności Sieci/ Usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą oraz jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.
 7. Abonent zobowiązany jest do utrzymania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji bezpieczeństwa dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania oprogramowania służącego do ochrony przed zagrożeniami związanymi z korzystaniem z usług telekomunikacyjnych - przede wszystkim aktualizowanego oprogramowania antywirusowego lub kompletnej ochrony typu Internet Security.

8. Abonent jest zobowiązany do poinformowania Dostawcy o każdej zmianie adresu podanego w Umowie w terminie 7 dni od dnia dokonania przedmiotowej zmiany.
3. Zależnie od zakresu Umowy zawartej /lub Umów zawartych/ między Stronami sumaryczna Opłata za świadczone Abonentowi usługi telekomunikacyjne może obejmować:

www.netrunner.com.pl.

§8 Zasady uiszczania Opłat i Cennik

1. Usługi telekomunikacyjne świadczone przez Dostawcę są dostępne w różnych Opcjach. Dostawca w szczególności definiuje:
 - 1.1. Pakiety - jako Opcje Usługi Internetowej,
 - 1.2. Taryfy - jako Opcje Usługi Telefonii.Każda z dostępnych Opcji podlega Opłacie i jest wymieniona w Cenniku.
 2. Dostawca zapewnia możliwość połączenia z BOK w celu uzyskania informacji dotyczących alternatywnych Opcji Pakietów czy Taryf, oraz Usług dodatkowych i promocji, jeżeli takie są dostępne. Abonent może pozostawić wniosek o kontakt poprzez wysłanie wiadomości pocztą elektroniczną na adres Dostawcy biuro@netrunner.com.pl lub korzystając z formularza dostępnego na stronie internetowej Dostawcy pod adresem
- 3.1. dla Usługi Internetowej:

Opłatę abonamentową za dany Okres rozliczeniowy za możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi objętej Umową w ramach wybranej przez Abonenta Opcji Pakietu oraz za dostęp do Sieci;
 - 3.2. dla Usługi Telefonii:
 - 3.2.1. bez abonamentu:

Opłatę stałą za dany Okres rozliczeniowy, obejmującą koszty utrzymania Sieci i numeru Abonenta oraz *Biling /Opłatę bilingową/* za poprzedzający Okres rozliczeniowy za wszelkie połączenia głosowe, objęte podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych dostarczanych nieodpłatnie z każdą fakturą;

3.2.2.z abonamentem:

Opłatę abonamentową za dany Okres rozliczeniowy za wybraną Opcję Taryfy, obejmującą koszty utrzymania Sieci i numeru Abonenta oraz zdefiniowany Taryfą limit minut do wykorzystania na połączenia głosowe oraz analogicznie *Biling /Opłatę bilingową/* za poprzedzający Okres rozliczeniowy za zrealizowane przez Abonenta płatne połączenia ponad limit określony wybraną Taryfą, objęte podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych dostarczanych nieodpłatnie z każdą fakturą;

3.3. *Opłatę za Usługi dodatkowe*, związane z Usługami Internetowymi lub Usługami Telefonii – jeżeli warunki Umowy, bądź promocji (ew. stosowne Regulaminy) definiują ich odpłatność;

3.4. *Opłatę za inne usługi*, o ile zgodnie z postanowieniami Umowy stosuje się do nich Regulamin.

4. Wymienione w §8.3 tytuły Opłat obejmują ponadto Standardową obsługę serwisową, za wyjątkiem czynności, które podlegają wyraźnie odrębnym Opłatom. Wysokości tych Opłat określone są w Cenniku stanowiącym integralną część Umowy.

5. Wszelkie ceny prezentowane przez Dostawcę stanowią kwoty brutto, w przypadku braku odmiennego jednoznacznego wskazania.

6. Najpóźniej w chwili wyrażenia przez Konsumenta woli związania się Umową Dostawca ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę Konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne Dostawcy. Jeżeli Dostawca nie otrzymał wyraźnej zgody Konsumenta, lecz założył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które Konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności, Konsument ma prawo do zwrotu uiszczonych płatności dodatkowej.

7. Abonent zobowiązany jest uiszczać wszelkie Opłaty okresowe na podstawie

- faktur w terminach określonych na fakturach.
8. Opłaty inne niż wymienione w §8.7 Abonent jest zobowiązany uiszczać na podstawie faktury z chwilą sprzedaży urządzeń albo w terminie określonym na fakturze, której dotyczy dana opłata.
 9. Zmiana przedmiotu zobowiązań Abonenta i Dostawcy, przypadająca w trakcie Okresu rozliczeniowego, zostanie uwzględniona na fakturze obejmującej należność Abonenta za Okres rozliczeniowy, w którym ta zmiana nastąpiła lub za kolejny Okres rozliczeniowy. Postanowienia §8.7 - §8.8, określające termin płatności, stosuje się odpowiednio.
 10. W przypadku świadczenia usług (w tym usług określonego rodzaju lub o określonych parametrach) wyłącznie przez część Okresu rozliczeniowego, opłata okresowa należna za ten miesiąc naliczana jest w wysokości proporcjonalnej do liczby dni świadczenia tych usług w danym Okresie rozliczeniowym.
 11. O ile Strony nie postanowią inaczej, Dostawca dostarcza, natomiast Abonent

akceptuje otrzymywanie faktur w postaci elektronicznych obrazów, dostępnych poprzez iBOK pod adresem <https://ibok.netrunner.com.pl/> po zalogowaniu się przy pomocy nadanego mu indywidualnie ID i PIN, skąd Abonent może je pobrać i wydrukować. Faktury, zawierające Opłatę abonamentową za świadczenie Abonentowi przez Dostawcę każdej usługi objętej Umową /Umowami/ za dany Okres rozliczeniowy, wystawiane są do zdefiniowanego w Umowie dnia miesiąca i są automatycznie widoczne dla Abonenta na jego koncie w iBOK.

12. Abonentom, którzy zadeklarowali chęć otrzymywania faktur w postaci papierowej, dokumenty te będą dostarczane w ciągu 7 dni od daty wystawienia listem zwykłym lub osobiście. Dostawca zastrzega możliwość pobierania z tego tytułu opłaty zgodnie z Cennikiem. W przypadku nieotrzymania faktury do 10-go dnia danego miesiąca dla opłat okresowych (w przypadku opisanym w §8.7), a dla pozostałych Opłat (opisanych w §8.8) -

- w terminie 14 dni od daty wykonania czynności, z tytułu których należy się Dostawcy taka Opłata, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie Dostawcy. Terminy wskazane w niniejszym ustępie należy traktować jako terminy, w których najpóźniej Dostawca zobowiązuje się wystawiać faktury z tytułu świadczonych usług.
13. Dostawca zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty za świadczoną usługę w terminie późniejszym niż wskazany w §8.12, jeżeli brak naliczenia opłaty spowodowany był uzasadnionymi przyczynami niezależnymi od Dostawcy, w szczególności w przypadku, kiedy do obciążenia Abonenta niezbędne są dane od zagranicznych przedsiębiorców telekomunikacyjnych.
14. Wszystkie Opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać na rachunek bankowy, wskazany przez Dostawcę na fakturze oraz na stronie www.netrunner.com.pl lub osobiście w siedzibie Dostawcy.
15. W tytule płatności dokonywanej na rachunek bankowy, Abonent zobowiązany jest podać swój ID w formacie „ID:nr” oraz ewentualnie Okres rozliczeniowy lub numer faktury, za który następuje wpłata. Za dzień zapłaty uważa się datę wpływu należności na rachunek bankowy Dostawcy.
16. Za czas opóźnienia Abonenta w płatności Dostawca może żądać zapłaty odsetek maksymalnych w rozumieniu art. 359 § 21 Kodeksu cywilnego.
17. Dostawca zastrzega sobie prawo do zaliczenia wpłaconej przez Abonenta kwoty, w pierwszej kolejności na poczet odsetek od zaległych należności, zaległych Opłat innych niż Opłaty abonamentowe, zaległych Opłat abonamentowych, bieżących Opłat innych niż Opłaty abonamentowe, a na końcu na poczet Opłat abonamentowych - w kolejności od najwcześniej wymagalnej.
18. W przypadku zawarcia Umowy na promocyjnych warunkach cenowych, roszczenie Dostawcy z tytułu rozwiązania Umowy przed upływem minimalnego

- okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych nie może przekroczyć wartości Ulg przyznanych Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku wskazanym w Umowie, jak również w przypadku rozwiązania Umowy z winy Dostawcy. Roszczenie również nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem Ulg jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
19. Rozwiązanie Umowy, w tym również w przypadku opisanym w §8.18 nie wyłącza zobowiązania Abonenta do uiszczenia opłat należnych z tytułu Usług świadczonych w okresie obowiązywania Umowy. Postanowienia niniejszego ustępu nie naruszają uprawnień Konsumenta, wynikających z odstąpienia od Umowy, na zasadach określonych w Umowie oraz pouczeniu stanowiącym załącznik do Umowy.

§9 Postępowanie reklamacyjne

1. Dostawca jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji usługi telekomunikacyjnej.
2. Reklamacja może dotyczyć:
 - 2.1. niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług;
 - 2.2. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej;
 - 2.3. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 3.1. imię i nazwisko oraz adres zamieszkania lub nazwę i adres siedziby Abonenta (reklamującego);
 - 3.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 3.4. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, ID lub adres Lokalu;
 - 3.5. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia

- świadczenia usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w §9.2.2.1;
- 3.6. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa, jeśli reklamujący żąda ich wypłaty;
 - 3.7. 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 §9.3.3.6;
 - 3.8. 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 siedzibie Dostawcy, nie spełnia warunków określonych w §9.3, przedstawiciel Dostawcy, przyjmując reklamację jest zobowiązany - o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia - do poinformowania reklamującego o konieczności niezwłocznego uzupełnienia reklamacji z pouczeniem, że brak takiego uzupełnienia spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
 5. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w §9.4 nie spełnia warunków określonych w §9.3, Dostawca - o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia 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 reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
 6. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w §9.3.3.6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Dostawca traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

7. Reklamacja może być złożona:
 - 7.1. w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w siedzibie Dostawcy, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe;
 - 7.2. ustnie - telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w siedzibie Dostawcy;
 - 7.3. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez formularz Helpdesk w iBOK [/ibok.netrunner.com.pl/](http://ibok.netrunner.com.pl/)
8. W przypadku złożenia reklamacji:
 - 8.1. osobiście przez reklamującego w siedzibie Dostawcy, przedstawiciel Dostawcy, przyjmujący reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie;
 - 8.2. 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; Dostawca zwolniony jest z powyższego obowiązku w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
9. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu komórki organizacyjnej Dostawcy rozpatrującej reklamację.
10. 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 telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca niezwłocznie powiadamia reklamującego.
11. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty wymagalnych Opłat.
12. Dostawca w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela odpowiedzi na reklamację. Jeżeli reklamacja nie zostanie

rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

13. Odpowiedź na reklamację zawiera:

13.1. nazwę komórki organizacyjnej Dostawcy rozpatrującej reklamację;

13.2. informację o dniu złożenia reklamacji;

13.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;

13.4. 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 ust. §9.3.3.7;

13.5. 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 i 110 Ustawy;

13.6. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

14. W przypadku uwzględnienia reklamacji usługi, Opłata za dostarczenie Abonentowi szczegółowego wykazu za okres, którego dotyczy reklamacja, podlega zwrotowi.

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

15.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;

15.2. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie.

16. Za wyjątkiem przypadków omówionych w §9.17 i §9.18, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na piśmie.

17. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca 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. Do zgody reklamującego stosuje się art.174 Ustawy.
18. Postanowienia §9.16 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca 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 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.
19. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w §9.17 i §9.18 jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w §9.10 oraz §9.13 i §9.15.15.1, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
20. Jeżeli wysłana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w §9.7, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat

lub kopię.

21. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w 9.20, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

22. Dostawca nie jest zobowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, iż odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

§10 Przetwarzanie danych osobowych Abonentów

1. Przetwarzanie danych osobowych oraz danych stanowiących tajemnicę telekomu-

nikacyjną odbywać się będzie zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych oraz Ustawy i może być prowadzone wyłącznie w celach i w zakresie przewidzianych w tych ustawach.

2. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.

3. Dane Abonentów będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w Ustawie lub innych przepisach prawa.

4. Dostawca nie gromadzi danych o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku.

5. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących (w tym również danych transmisyjnych) poprzez określenie rodzaju świadczonych na jego rzecz usług, poprzez udzielenie lub wycofanie zgody na przetwarzanie

tych danych (dotyczy przypadków, gdy dane przetwarzane są na podstawie zgody Abonenta) lub poprzez wyrażenie sprzeciwu wobec ich przetwarzania (dotyczy przetwarzania danych osobowych w celach marketingowych lub wobec przekazania tych danych innemu administratorowi danych). Abonentowi przysługuje w każdym momencie uprawnienie do udzielania oraz cofania zgód, takich jak np. przesyłanie informacji handlowych, wykorzystywanie telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, jak również umieszczenie danych osobowych w spisie abonentów.

§11 Postanowienia końcowe

1. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami poszczególnych dokumentów zastosowanie mają w pierwszej kolejności postanowienia Umowy, następnie regulaminów promocji, regulaminów poszczególnych usług, Cennika i niniejszego regulaminu.

2. Spór cywilnoprawny między Konsumentem, a Dostawcą może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego, prowadzonego przez Prezesa UKE na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta.

3. Spory o prawa majątkowe wynikłe z Umowy zawartej przez Dostawcę z Konsumentem mogą być również rozpatrywane przez stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie UKE.

4. Niniejszy regulamin znajduje zastosowanie wobec osób, które zawrą Umowę z Dostawcą (w tym dokonają zmiany postanowień już obowiązującej Umowy) po dniu 01.01.2015 r. (włącznie).

.....
Data i podpis Abonenta

aktualizacja 9.0; 01.01.2015r.

