

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

1. DEFINICJE

W treści niniejszego Regulaminu użyte w nim określenia będą miały następujące znaczenia:

ABONENT – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Dostawcą Usług pisemną Umowę.

AKTYWACJA – uzyskanie dostępu do Sieci z wykorzystaniem Przyłącza skutkujące dostarczeniem sygnału do Przyłącza. Przez aktywację rozumiany również uzyskanie dostępu do Sieci poprzez mobilne Urządzenia abonenckie, które podlega opłacie zgodnie z Cennikiem.

AWARIA – czasowy brak możliwości korzystania z usługi na danym obszarze spowodowany wadliwą pracą Sieci Telekomunikacyjnej, w tym także pogorszenie jakości sygnału utrudniające lub uniemożliwiające korzystanie z Usługi.

BIURO OBSŁUGI KLIENTA – każdy lokal, w którym Dostawca Usług lub przedsiębiorca z nim powiązany wykonuje czynności związane z obsługą Abonentów.

CENNIK – wykaz usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat.

CENTRUM OBSŁUGI KLIENTA – miejsce, w którym Dostawca Usług lub przedsiębiorca z nim powiązany wykonuje czynności związane z telefoniczną, faksową i e-mailową obsługą Abonentów. W skład tego centrum wchodzi telefoniczne Centrum Obsługi Klienta oraz Centrum Telemarketingu.

DOSTAWCA USŁUG – SYMETRA Wojciech Wielogórski z siedzibą w Busku-Zdroju, ul. Kilińskiego 16, 28-100 Busko-Zdrój świadcząca Usługi Telekomunikacyjne.

INTERFEJS ABONENCKI – zakończenie Sieci Telekomunikacyjnej w Lokalu Abonenta, umożliwiające korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę Usług, w szczególności gniazdo abonenckie Ethernet, gniazdo terminala GEAPON, interfejs terminala bezprzewodowego, punkt dostępowy Wi-Fi. Interfejs abonencki stanowi rozgraniczenie sieci Dostawcy Usług i Abonenta.

INSTALACJA – wykonanie Przyłącza w lokalu Abonenta, w celu zapewnienia dostępu do Sieci Telekomunikacyjnej Dostawcy Usług, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem.

KANAŁ INFORMACYJNY – kanał telewizyjny emitowany przez Dostawcę Usług, w którym przekazuje on istotne informacje o świadczonych Usługach, ich modyfikacji oraz o ofercie usług.

KANAŁY KONTAKTU – sposoby komunikacji pomiędzy Abonentem a Dostawcą Usług, do których w szczególności zalicza się stronę www.dx4.pl, pozostałe strony WWW Dostawcy Usług, służące do obsługi Abonentów, oraz kontakt telefoniczny, sms, faksowy i e-mail obsługiwany przez Centrum Obsługi Klienta, a także osobisty kontakt w Biurze Obsługi Klienta. Dodatkowo kanałem kontaktu pomiędzy Dostawcą Usług, a Abonentem jest Kanał Informacyjny, komunikaty wysyłane na dekoder telewizji cyfrowej oraz informacyjne strony Web w sesji użytkownika.

KAUCJA – kwota środków pieniężnych, wpłacana przy zawieraniu Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych bądź w trakcie jej trwania przez Abonenta na rzecz Dostawcy Usług w celu zabezpieczenia roszczeń z tytułu wykonania Umowy lub innych należności związanych ze świadczeniem usług. Kwota jest zwracana w przypadku zakończenia Umowy abonenckiej, braku wymagalnych należności w opłatach abonentowych i złożeniu pisemnego wniosku. W przypadku wymagalnych należności kwota kaucji zostanie w pierwszej kolejności zaliczona na poczet ich pokrycia.

KONSUMENT – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

LOKAL ABONENTA – pomieszczenia mieszkalne lub użytkowe będące w dyspozycji Abonenta na podstawie przysługującego mu tytułu prawnego, zgodnie z złożonym oświadczeniem.

MARKA ŚWIADCZONYCH USŁUG – DX⁴

NUMER ABONENTA – nadawany przez Dostawcę Usług unikalny numer identyfikacyjny Abonenta. Numer ten wykorzystywany jest do rozliczeń z Klientem, identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą Usług. Numer stanowi element zawartej umowy.

NUMER PIN – nadawany przez Dostawcę Usług unikalny numer służący do potwierdzenia tożsamości Abonenta podczas kontaktów zdalnych oraz dostępu do wybranych usług.

OFERTA USŁUG – zestawienie Usług, cen i warunków ich świadczenia (zróżnicowane terytorialnie) dostępne w dedykowanych Kanałach Kontaktów Dostawcy Usług (Biuro Obsługi Klienta, Centrum Obsługi Klienta, strona internetowa www.dx4.pl, pozostałe strony WWW Dostawcy Usług służące do obsługi Abonentów).

OKRES ROZLICZENIOWY – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy Usług z tytułu świadczenia Usług, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Dostawcę Usług dniach i miesiącach. O ile nie wskazano inaczej, okres rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc kalendarzowy.

OPŁATA ABONAMENTOWA – miesięczna opłata uiszczana przez Abonenta należna Dostawcy Usług, której wysokość i rodzaj naliczane są stosownie do zakresu i warunków świadczonej Usługi, zgodnie z Cennikiem lub Regulaminem Promocji.

OPŁATA POWIĄZANA – opłata nie będąca Opłatą Abonamentową oraz opłata za Usługi dodatkowe powiązana z Usługą, określona w Cenniku np. opłata za dostęp do telewizji cyfrowej, niezbędna do świadczenia Usługi.

OPŁATA ZA USŁUGI SERWISOWE – opłata uiszczana przez Abonenta za czynności, zleczone Dostawcy Usług nie związana bezpośrednio z dostarczaniem usług telekomunikacyjnych, a dotycząca obsługi serwisowej np. konfiguracji Sprzętu odbiorczego Abonenta, rozbudowy Przyłącza itp. zgodnie z opłatą przewidzianą w Cenniku. Opłata ta obejmuje również przywrócenie właściwego stanu Sieci Dostawcy Usług w Lokalu Abonenta po nieuprawnionej ingerencji w jej stan przez Abonenta lub osoby trzecie.

OPŁATA ZA BEZPÓDSTAWNE WEZWANIE SERWISANTA – opłata naliczana Abonentowi zgodnie z Cennikiem w sytuacji, gdy Abonent kwestionuje jakość Usług świadczonych przez Dostawcę Usług a w trakcie wizyty serwisanta Dostawcy Usług bezpośrednio u Abonenta nie stwierdzono wadliwego świadczenia Usługi, natomiast zdiagnozowano, że przyczyną nienależytej jakości Usługi leży wyłącznie po stronie Abonenta (np.: niewłaściwe działanie sprzętu Odbiorczego, instalacji elektrycznej).

PAKIET – więcej niż jedna usługa telekomunikacyjna oferowana Abonentowi przez Dostawcę Usług przy zawarciu jednej Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych,

zazwyczaj na warunkach korzystniejszych niż wybór każdej z tych Usług z osobna.

PROGRAM/PAKIETY PREMIUM – program dodatkowo płatny, rozprowadzany integralnie z programami telewizyjnymi, dostępny dla Abonentów zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

PRZEDSTAWICIEL DOSTAWCY USŁUG – osoba występująca w imieniu Dostawcy Usług, posiadająca identyfikator i upoważnienie do wykonywania stosownych czynności.

PRZYŁĄCZE – część Sieci Telekomunikacyjnej umiejscowiona w Lokalu Abonenta lub poza nim na nieruchomości przez niego użytkowanej. Podstawowym wyposażeniem przyłącza jest Urządzenie Abonenckie zapewniające stosowny interfejs abonencki. W przypadku, gdy urządzenie to zlokalizowane zostało w Lokalu Abonenta lub poza nim na nieruchomości przez niego użytkowanej i służy zapewnieniu dostępu wyłącznie Abonentowi, zapewnienie właściwego zasilania elektrycznego urządzenia leży po stronie Abonenta.

REGULAMIN PROMOCJI – dokument będący załącznikiem do Umowy i stanowiący jego integralną część, zawierający zasady świadczenia Usług przez Dostawcę Usług na warunkach innych niż określone w Regulaminie, Warunkach Świadczenia Usług i Cenniku.

SIEĆ TELEKOMUNIKACYJNA (SIEĆ) – zespół urządzeń i linii telekomunikacyjnych, służących m. in. do świadczenia Usługi.

SPRZĘT ODBIORCZY – urządzenie końcowe będące własnością Abonenta, służące do odbioru sygnału (tj. telewizyjnego, internetowego, telefonicznego) dostarczanego przez Dostawcę Usług np. odbiornik telewizyjny, radiowy, aparat telefoniczny, komputer.

UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH (UMOWA ABONENCKA) – pisemne, zgodne oświadczenie woli Abonenta oraz Dostawcy Usług, na mocy, którego Dostawca Usług zapewnia Abonentowi odpłatne świadczenie Usługi lub Usług jeśli Abonent zakupił więcej niż jedną. Dopuszcza się zawarcie kilku Umów na różne Usługi na jednym druku Umowy.

STRONA WWW – serwis internetowy DX⁴ obejmujący informacje o świadczonych Usługach, zakresie, cenach, Usługach Dodatkowych i dostępności Usług. Dostępny pod adresem www.dx4.pl.

URZĄDZENIE ABONENCKIE – urządzenie telekomunikacyjne niezbędne do dostarczenia Usługi lub Usług Dodatkowych, np. modem kablowy, terminal multimedialny, dekodery (w tym dekodery Programu Premium oraz dekodery telewizji cyfrowej), terminal bezprzewodowy, terminal GEAPON, nowe bądź regenerowane. Informacja o stosowanych przez Dostawcę Usług Urządzeniach Abonenckich (typie urządzeń, produkcje, możliwości jego samoinstalacji, stosowanych sposobach kodowania sygnału, itp.) dostępna jest w miarę możliwości na stronie www.dx4.pl.

USŁUGI – wszelkie Usługi dostarczane przez Dostawcę Usług (np. dostęp do Internetu, telewizji cyfrowej, telefonu), dostępne w ramach istniejących możliwości technicznych.

USŁUGI DODATKOWE – usługi świadczone nieodpłatnie lub odpłatnie przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta, powiązane z Usługą, wymienione w Cenniku i Warunkach Świadczenia Usług oraz inne Usługi świadczone drogą elektroniczną w rozumieniu przepisów prawa (ustawa z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Dz.U. 144 poz. 1204 z późniejszymi zmianami). Informacja o warunkach tych Usług oraz cena dostępna będzie z chwilą ich wprowadzenia na: stronie www.dx4.pl, w Biurze Obsługi Klienta oraz Centrum Obsługi Klienta.

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG - dodatkowe, uzupełniające warunki świadczenia czasowo lub stałe Usług, Usług Dodatkowych zatwierdzone przez Dostawcę Usług w formie odrębnych regulaminów, dostępne na stronie WWW, w Biurze Obsługi Klienta i Centrum Obsługi Klienta. W przypadku usług interaktywnych świadczonych drogą elektroniczną regulaminy takie będą miały charakter regulaminów, w rozumieniu przepisów ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18.07.2002 r. Dz.U. 144 poz. 1204 z późniejszymi zmianami.

ZAWIESZENIE WYKONANIA USŁUGI – czasowe zaprzestanie świadczenia Usługi lub jej części, w szczególności Usług Dodatkowych, z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych dla jej realizacji.

2. WARUNKI ZAMÓWIENIA USŁUG, ZAWARCIA UMOWY, PROMOCJE

2.1. Poprzez złożenie zamówienia na usługę Abonent wyraża wolę zawarcia z Dostawcą Usług stosownej umowy na świadczenie zamówionych Usług a Dostawca Usług zobowiązuje się uruchomić zamówione Usługi w ramach posiadanych możliwości technicznych.

2.2. Przez zawarcie Umowy Dostawca Usług zobowiązuje się świadczyć Usługę za pośrednictwem Sieci Telekomunikacyjnej zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności oraz do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.

a. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, po spełnieniu przez Abonenta wymogów zawartych w Regulaminie.

2.3. Dostawca Usług dopuszcza zawarcie Umowy lub aneksu do Umowy w:

a. Biurze Obsługi Klienta,

b. poza siedzibą Dostawcy Usług poprzez Przedstawiciela Dostawcy Usług, także po wcześniejszym zamówieniu Usługi w Centrum Obsługi Klienta za pomocą jednego z dedykowanych kanałów kontaktu.

2.4. W przypadku zlecenia zawarcia lub zmiany Umowy w Centrum Obsługi Klienta w sposób określony w § 2.3.b., o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne i podane zostały wszystkie dane niezbędne do zawarcia Umowy zgodnie z § 2.14. oraz nie zachodzą przesłanki do odmowy świadczenia Usług określone w § 2.7. Umowa Abonencka, Regulamin, Cennik i Urządzenia Abonenckie niezbędne do świadczenia Usługi zostaną niezwłocznie dostarczone Abonentowi przez Dostawcę Usług.

2.5. Jeżeli Umowa została zawarta lub zmieniono jej istotne warunki poza siedzibą Dostawcy Usług oraz za pomocą środków porozumiewania się na odległość, Abonent, będący Konsumentem może od niej odstąpić, bez podania przyczyn w terminie 10 dni od jej podpisania, a w przypadku zmian w Ustawie Prawo Telekomunikacyjne lub innych przepisów tą kwestię regulującą zgodnie z jej przepisami. W tym celu Abonent powinien złożyć stosowne pisemne oświadczenie wraz z własnoręcznym podpisem w Biurze Obsługi Klienta lub wysyłając je listem poleconym na adres siedziby Dostawcy Usług. W przypadku listu poleconego brana jest pod uwagę data nadania listu ze stempla pocztowego. Odstąpienie od

Umowy w wyżej opisany sposób powoduje taki skutek, jakby Umowa nie została zawarta, a Abonent jest zobowiązany do zwrotu Urządzeń Abonenckich. W przypadku zmiany istotnych warunków Umowy zawartej poza siedzibą Dostawcy Usług oraz na odległość, Abonent zostanie powiadomiony na piśmie o zakresie zmiany Umowy, terminie rozpoczęcia świadczenia zmienionej Usługi oraz cenie Usługi i dodatkowych kosztach związanych ze zmianą, wraz z pouczeniem o możliwości odstąpienia od zmiany Umowy w terminie 10 dni od daty doręczenia powyższego zawiadomienia. Jeżeli strony nie umówiły się inaczej, prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość nie przysługuje Abonentowi w wypadku świadczenia Usług rozpoczętego za zgodą Abonenta, przed upływem terminu 10 dni od podpisania Umowy a w przypadku zmian w Ustawie Prawo Telekomunikacyjne lub innych przepisów tę kwestię regulujących zgodnie z jej przepisami.

2.6. Okres na jaki została zawarta Umowa wskazano w Umowie poprzez zaznaczenie wybranego przez Abonenta wariantu.

a. Jeżeli w Umowie nie postanowiono inaczej, Umowa jest zawarta na czas nieokreślony.

b. Umowa Abonencka zawarta na czas określony (zgodnie z zaznaczonym w treści Umowy wariantem) na okres 12, 24, 36 miesięcy lub na inny uzgodniony przez strony okres.

2.7. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy lub odmowy zmiany warunków w zakresie zwiększenia zawartości Usługi, zmiany pakietu lub świadczenia Usług dotychczas nieobjętych Umową z osobami:

a. które przed podpisaniem Umowy nie spełniły warunków określonych Regulaminem,

b. które posługują się dokumentami zniszczonymi lub które – zdaniem Dostawcy Usług – budzą wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności,

c. które zalegają z jakimikolwiek płatnościami/opłacając nieregularnie lub w niepełnej wysokości w stosunku do Dostawcy Usług lub z takimi opłatami zalega współmałżonek pozostający we wspólnocie ustawowej małżeńskiej, albo osoba faktycznie zamieszkująca w Lokalu Abonenta,

d. z którymi Dostawca Usług rozwiązał Umowę w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nieprzebraniem postanowień Regulaminu,

e. co do których dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej na podstawie informacji udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej/ Biuro Informacji Kredytowej.

2.8. Dostawca Usług zastrzega sobie również prawo do odmowy zawarcia Umowy lub zmiany jej warunków w przypadku braku możliwości świadczenia Usługi lub nieracjonalności ekonomicznej zawarcia lub zmiany warunków świadczonej Usługi Telekomunikacyjnej oraz w przypadku, gdyby zawarcie takiej Umowy naruszałoby obowiązujące przepisy prawa lub warunki Umów zawartych z nadawcami programów radiowych i/lub telewizyjnych.

2.9. Dostawca Usług w przypadku, gdy w danym miejscu świadczenia Usługi znajduje się tylko jeden interfejs abonencki przeznaczony dla jednego Abonenta nie dopuszcza możliwości zawarcia jednocześnie dwóch odrębnych Umów na różnych Abonentów.

2.10. Umowę w imieniu Dostawcy Usług zawiera osoba przez niego upoważniona, przy czym umocowanie do działania winno być wykazane pisemnym imiennym pełnomocnictwem.

2.11. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez pełnomocnika, przy czym pełnomocnictwo winno być udzielone pod rygorem nieważności na piśmie. Podpis mocodawcy może uwierzytelnić upoważniony pracownik Dostawcy Usług.

2.12. Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej zawiera Umowę przez osoby upoważnione do jej reprezentowania, przy czym umocowanie do działania winno być wykazane stosownym dokumentem (np. aktualny odpis KRS, aktualny odpis z Ewidencji Działalności Gospodarczej).

2.13. Przy zawieraniu Umowy z Abonentem będącym osobą fizyczną Abonent powinien uwiarygodnić swoją tożsamość w oparciu o dokument tożsamości (dowód osobisty, paszport, karta pobytu lub inny zaakceptowany przez Przedstawiciela Dostawcy Usług dokument).

2.14. Przy zawieraniu Umowy Abonent winien udostępnić i udokumentować następujące dane: imię/imiiona, nazwisko/nazwiska, adres zamieszkania/adres do korespondencji, telefon kontaktowy, nr PESEL, adres poczty elektronicznej oraz złożyć oświadczenie o posiadaniu prawa do użytkowania lokalu, w którym ma być zainstalowane Przyłącze, a osoba prawna/jednostka organizacyjna: nazwę firmy przedsiębiorcy, aktualny odpis z KRS lub z Ewidencji Działalności Gospodarczej, nr NIP, REGON oraz złożone oświadczenie o posiadaniu prawa do użytkowania lokalu, w którym ma być zainstalowane Przyłącze.

2.15. W przypadku gdy Zamawiający nie jest w stanie przedłożyć dokumentów potwierdzających prawo do użytkowania lokalu, w którym ma zostać zainstalowane Przyłącze, Dostawca Usług może zażądać przedstawienia pisemnej zgody osoby posiadającej prawo do użytkowania tego lokalu na wykonanie Przyłącza.

2.16. Dostawca Usług może wyrazić zgodę na zawarcie Umowy Abonenckiej z dwiema osobami fizycznymi, po spełnieniu warunków określonych w § 2.14 Regulaminu, z zastrzeżeniem wynikającym z § 2.9. W takim przypadku każdy z Abonentów posiada prawo do samodzielnego złożenia wniosku o zmianę Umowy Abonenckiej (zmianę zakresu świadczonej Usługi) oraz do rozwiązania Umowy Abonenckiej z zachowaniem następujących zasad:

a. obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej i Regulaminu spoczywają solidarnie na Abonentach,

b. w przypadku złożenia sprzecznych dyspozycji, Dostawca Usług ma prawo wezwać Abonentów będących stroną takiej Umowy Abonenckiej do złożenia wspólnego, pisemnego oświadczenia o dalszym korzystaniu z Usługi, z podaniem jej zakresu, pod rygorem rozwiązania Umowy Abonenckiej w trybie określonym w § 8.1,

c. zmiana Umowy Abonenckiej dotycząca przeniesienia Interfejsu Abonenckiego do innej lokalizacji, cesja Umowy Abonenckiej oraz rozwiązanie Umowy Abonenckiej z jednym z Abonentów z zachowaniem jej obowiązki w stosunku do drugiego z Abonentów może nastąpić pod warunkiem złożenia przez Abonentów wspólnego pisemnego oświadczenia.

2.17. Zmiana danych Abonenta zawartych w umowie takich jak: nazwisko, adres korespondencyjny, adres zamieszkania lub siedziby, nr Dowodu Osobistego, Paszportu, Karty pobytu, NIP (w przypadku firm) powinna nastąpić poprzez złożenie oświadczenia o zmianie danych na piśmie wraz z własnoręcznym podpisem Abonenta w ciągu 14 dni od wystąpienia zmiany. Abonent nie będący Konsumentem zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy. W

przypadku niedopełnienia tego obowiązku wszelką korespondencję nadaną przez Dostawcę Usług na dotychczasowy adres lub zawierającą dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo dostarczoną.

2.18. Dostawcy Usług przysługuje prawo do wprowadzania promocji obowiązujących w terminach i na obszarach przez siebie ustalonych. Szczegółowe warunki promocji, w tym zasady naliczania Opłat, określa każdorazowo Regulamin Promocji dostępny w lokalnych Biurach Obsługi Klienta.

2.19. W przypadku, gdy Promocja przewiduje przyznanie Abonentowi upustu w związku z zawieraniem Umowy Abonencką, Dostawcy Usług przysługuje roszczenie odszkodowawcze z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub Dostawcę Usług z winy Abonenta, przed upływem okresu na który była zawarta. Odszkodowanie to nie może przekroczyć wartości upustu przyznanego Abonentowi przy zawarciu Umowy, pomniejszonego o proporcjonalną wartość upustu za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

2.20. Dostawca Usług zobowiązuje się świadczyć Usługi niezwłocznie po zawarciu Umowy, stosownie do posiadanych możliwości technicznych, przy czym rozpoczęcie świadczenia Usługi powinno nastąpić w terminie ustalonym przez strony Umowy, jednakże nie dłuższym niż 30 dni od zawarcia Umowy, chyba że strony na wniosek Abonenta postanowią inaczej.

3. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

3.1. Dostawca Usług zapewnia zgodne z obowiązującymi w Polsce normami parametry sygnału telekomunikacyjnego dostarczanego do Interfejsu Abonenckiego.

3.2. Dostawca Usług zobowiązuje się dochować należytej staranności w celu zapewnienia właściwej jakości świadczonych Usług telekomunikacyjnych, odpowiedniej do posiadanych możliwości sprzętowych i technicznych, z zachowaniem powszechnie przyjętych i obowiązujących standardów świadczenia Usług.

3.3. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi w zakresie i na warunkach zgodnych z Umową Abonencką, Regulaminem, Cennikiem i przepisami prawa.

3.4. Adres konta poczty elektronicznej Abonenta przydzielony przez Dostawcę Usług lub inne konto wskazane przez Abonenta w Umowie lub wskazane w trakcie trwania tej Umowy jako elektroniczny adres kontaktowy stanowi obowiązujący adres dla przesyłania przez Dostawcę Usług komunikatów wiążących się z wykonaniem Umowy i świadczeniami Usługami. W przypadku gdy podany przez Abonenta adres poczty elektronicznej jest błędny lub nieskuteczny z innych względów, przyjmuje się, że korespondencja wysłana na ten adres jest jako skutecznie dostarczona.

3.5. Dostawca Usług na wniosek Abonenta może dokonać:

a. instalacji dodatkowego Przyłącza według obowiązującego Cennika,

b. przeniesienia Przyłącza,

c. rozszerzenia zakresu świadczenia Usługi,

d. zmiany zakresu Usług,

e. czasowego zawieszenia świadczenia Usługi na okres nie przekraczający dwóch kolejnych miesięcy zgłoszonego do 20 dnia miesiąca, ze skutkiem od pierwszego dnia następnego miesiąca. Zawieszenie usługi pociąga za sobą również dezaktywację Usług Dodatkowych z tą Usługą powiązanych.

f. zmiany okresu na jaki została zawarta umowa.

3.6. Wnioski wymienione w § 3.5 będą realizowane tylko i wyłącznie w przypadku uregulowania wszelkich należności finansowych w stosunku do Dostawcy Usług. Wysokość opłat za wskazane w § 3.5 dodatkowe czynności określa Cennik.

3.7. Wnioski wymienione w § 3.5 mogą być składane osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub w Centrum Obsługi Klienta za pomocą jednego z dedykowanych kanałów kontaktu, przy czym w przypadku złożenia oświadczenia drogą elektroniczną, będą one archiwizowane i przechowywane przez Dostawcę Usług przez okres co najmniej 12 miesięcy. Oświadczenie musi zachować formę pisemną z własnoręcznym podpisem.

3.8. W przypadku kiedy wniosek, o którym mowa w § 3.5.d., został złożony w Centrum Obsługi Klienta za pomocą jednego z dedykowanych kanałów kontaktu i o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne oraz nie zachodzą przesłanki do odmowy określone w § 2.7. zmiana warunków świadczenia Usług następuje z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usług w zmienionym zakresie. Powiadomienie Abonenta o zmianie warunków świadczenia Usług nastąpi na piśmie, wraz z pouczeniem o prawie odstąpienia od zmiany na zasadzie określonej w § 2.5. Zmiana zakresu Usług w sposób opisany wyżej dotyczy tylko zmian zakresu Usług już świadczonych.

3.9. Abonentowi przysługuje prawo do zmiany zakresu Usług. Jeżeli wniosek, o którym mowa w § 3.5 zostanie złożony do 20-go dnia miesiąca, to zmiana zakresu Usług zostanie przeprowadzona od 1 dnia kolejnego miesiąca. Każdorazowa zmiana zakresu Usług będzie powodowała zmianę Opłaty Abonentowej i Opłaty Powiązanej oraz konieczność wnieсения opłaty określonej w Cenniku.

3.10. Abonent jest zobowiązany do:

a. udostępnienia na żądanie Dostawcy Usług Lokalu w zakresie, jaki jest niezbędny do kontroli stanu technicznego, funkcjonowania Przyłącza lub wymiany Urządzenia Abonenckiego, wynikającej w szczególności ze zmiany technologii świadczenia Usługi lub sposobu kodowania Programów. Osoby przeprowadzające kontrolę zobowiązane są – na żądanie Abonenta – okazać pisemne umocowanie do dokonania czynności określonych wyżej,

b. używania Urządzenia Abonenckiego zgodnego z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.

3.11. Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest:

a. dołączanie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy prawa lub urządzeń nie przeznaczonych do dołączania do sieci telekomunikacyjnej,

b. dołączanie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach nie będących jej zakończeniem,

c. korzystanie z sieci w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem i mogący powodować zakłócenia w jej działaniu lub mające negatywne konsekwencje dla innych użytkowników,

d. samowolna ingerencja ze strony Abonenta w Przyłącze, jego uszkodzenie lub nieuprawniona rozbudowa,

e. udostępnienie Przyłącza lub Urządzenia Abonenckiego lub sygnału, choćby nieumyślnie osobom trzecim bez zgody Dostawcy Usług, w tym: podłączenie dodatkowego urządzenia do Przyłącza lub umożliwienie korzystania z Usługi za pomocą Sieci poza Lokalem Abonenta, f. dokonywanie jakichkolwiek zmian technicznych (programowych lub sprzętowych) w udostępnionym Urządzeniu Abonenckim, w tym także ich używanie niezgodnie z przeznaczeniem, łamanie zabezpieczeń, przerabianie oraz kopiowanie zastosowanego zabezpieczenia. g. podłączenie nieautoryzowanego Urządzenia Abonenckiego lub dodatkowego Sprzętu Odbiorczego bez wykupienia przez Abonenta stosownej Usługi Dodatkowej określonej w aktualnym Cenniku Dostawcy Usług.

3.12.Naruszenie postanowień § 3.10. i § 3.11. może skutkować:

a. zawieszeniem dostarczania Usług lub Usług Dodatkowych, b. zablokowaniem dostępu do Usług i rozwiązaniem Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.

3.13.W przypadku naruszeń Regulaminu przez Abonenta, mogących skutkować po stronie Dostawcy Usług wyrządzeniem znacznej szkody lub/i powodujących znaczne utrudnienia w korzystaniu z Usług innym Abonentom Dostawcy Usług, Dostawca Usług może zastosować sankcje opisane w §3.12. bez wcześniejszego wezwania Abonenta do zaniechania naruszeń, informując go jednocześnie w formie pisemnej o przyczynie zaprzestania świadczenia Usług.

3.14.W przypadku naruszenia Regulaminu przez Abonenta w innym zakresie niż wskazanym wyżej (nie wyrządzającym szkody/utrudniającym korzystania), Abonent wzywany będzie na piśmie, drogą elektroniczną lub za pomocą innych środków porozumiewania na odległość do niezwłocznego zaprzestania działań niezgodnych z Regulaminem w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, z zagrożeniem iż niezachowanie się do niniejszego wezwania skutkować będzie zastosowaniem sankcji przewidzianych w §3.12.

3.15.Wykonanie przez Dostawcę Usług sankcji, o których mowa w § 3.12 b. Regulaminu, nie uchybia obowiązkowi uiszczania Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej za okres do dnia rozwiązania Umowy oraz kary umownej z tytułu naruszenia Regulaminu w wysokości 500 zł. Abonent w uzasadnionych przypadkach może wystąpić o obniżenie kary umownej. Dostawca Usług może domagać się ponadto zwrotu kosztów przywrócenia Przyłącza do stanu poprzedniego lub odszkodowania z tytułu zniszczenia Przyłącza.

4. INSTALACJA PRZYŁĄCZA

4.1.Wykonanie Przyłącza następuje na wniosek Abonenta.

4.2.Przyłącze przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie i Warunkach Świadczenia Usług.

4.3.Podstawowym wyposażeniem Przyłącza jest pasywny lub aktywny sprzęt dostępowy Dostawcy Usług, udostępniający Interfejs użytkownika.

4.4.Abonent wyraża zgodę na wykonanie prac instalacyjnych, w szczególności wiercenie otworów, instalację niezbędnych elementów Przyłącza, położenie okablowania, instalację uchwytów dla terminali abonenckich, kablowych i bezprzewodowych urządzeń dostępowych.

4.5.Dostawca Usług zobowiązuje się do Instalacji Przyłącza w Lokalu Abonenta zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do punktu zakończenia sieci Dostawcy Usług.

4.6.Abonent jest zobowiązany udostępnić lokal w celu wykonania instalacji Przyłącza w umówionym terminie, w ciągu 30 dni od daty zawarcia Umowy.

4.7.Przygotowanie Lokalu do montażu Przyłącza jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przedstawienie mebli i wyposażenia znajdującego się w Lokalu, w celu udostępnienia miejsca instalacji Przyłącza i Urządzenia Abonenckiego. Ponadto Abonent zobowiązany jest do umożliwienia dostępu do zewnętrznych części budynku, w tym dachu, jeśli jest to niezbędne dla wykonania instalacji. Ostateczna decyzja o wymaganej warunkami technicznymi lokalizacji Urządzeń dostępowych należy do Dostawcy Usług.

4.8.W czasie Instalacji Przyłącza w mieszkaniu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

4.9.Przebieg wykonania instalacji Przyłącza i Urządzenia Abonenckiego Abonent powinien potwierdzić własnoręcznym podpisem na przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy Usług dokumencie. Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony jest w Umowie Abonenckiej. Dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi jest moment Aktywacji Usługi.

4.10.Do dokonywania wszelkich zmian, konserwacji, instalacji dodatkowych Urządzeń dostępowych i Interfejsów użytkownika, a także usuwania awarii Sieci upoważnione są wyłącznie służby techniczne Dostawcy Usług.

4.11.Na wniosek Abonenta Przyłącze może być rozbudowane o większą liczbę Interfejsów abonenckich lub lokalny punkt dostępowy Wi-Fi na określonych warunkach i za dodatkową opłatą wyszczególnioną w Cenniku.

4.12.Warunki Instalacji Przyłącza i korzystania z Przyłącza dotyczące osób prawnych (w szczególności hoteli, pensjonatów, itp.) będą ustalane w Umowach zawartych z tymi podmiotami. O ile Umowa nie ureguluje warunków świadczenia Usługi inaczej, zastosowanie będzie miał niniejszy Regulamin.

5. ZASADY KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIONYCH URZĄDZEŃ ABONENCKICH

5.1.W celu umożliwienia korzystania z Usługi, Dostawca Usług jeżeli to niezbędne może udostępnić Abonentowi Urządzenie Abonenckie.

5.2.Urządzenie Abonenckie (dostępowe), jeżeli w Umowie Abonenckiej nie zostało to określone inaczej, stanowi własność Dostawcy Usług. Abonent nabywa prawo do używania Urządzenia Abonenckiego przez okres trwania Umowy.

5.3.Abonent jest zobowiązany do używania wyłącznie Urządzeń Abonenckich przekazanych przez Dostawcę Usług i o numerach seryjnych znanych Dostawcy Usług.

5.4.Abonent nie jest upoważniony do rozporządzania Urządzeniem Abonenckim, w szczególności nie ma prawa udostępniania go (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim.

5.5.Abonent zobowiązany jest do korzystania z Urządzenia Abonenckiego w sposób zgodny z jego przeznaczeniem, do utrzymywania go w stanie niepogorszonym, nie przekraczającym zużycia wynikającego z normalnej eksploatacji. Abonent nie ma prawa dokonywać w nim jakichkolwiek zmian technicznych (programowych, ani sprzętowych) nie zleconych przez Dostawcę Usług. Wszelkie nieprawidłowości w pracy Urządzenia Abonenckiego należy niezwłocznie zgłaszać Dostawcy Usług.

5.6.Abonent nie ma prawa łamać zabezpieczeń, przerabiać, ani kopiować zastosowanego zabezpieczenia. Abonent obowiązany jest do zabezpieczania przed nieuprawnionym użyciem przez niepowołane osoby/podmioty udostępnionych przez Dostawcę Usług hasel, loginów i innych danych umożliwiających korzystanie z Usług Dodatkowych i ponosić będzie wszelką odpowiedzialność wobec Dostawcy Usług i innych osób/podmiotów za udostępnienie tychże danych, choćby nieumyślnie, podmiotom lub osobom niepowołanym.

5.7.W przypadku dokonania naruszenia Regulaminu przez Abonenta, a w szczególności gdy:

a. Abonent używa Urządzenia Abonenckiego stanowiącego własność Dostawcy Usług po rozwiązaniu/wygaśnięciu Umowy,

b. Abonent używa Urządzeń Abonenckich nie przekazanych przez Dostawcę Usług i o numerach seryjnych nie znanych Dostawcy Usług.

c. Abonent udostępniania Urządzenia Abonenckie (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim,

d. Abonent korzysta z Urządzenia Abonenckiego w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem, w sposób powodujący jego pogorszenie, przekraczający zużycie wynikające z normalnej eksploatacji,

e. Abonent w Urządzeniu Abonenckim dokonuje jakiegokolwiek zmiany technicznej (programowe, sprzętowe) nie zlecone przez Dostawcę Usług,

f. Abonent łamie, przerabia, kopiuje zastosowane zabezpieczenie, jak też w przypadku dokonania przez Abonenta naruszeń określonych w §. 3.10 i § 3.11 Regulaminu, Dostawca Usług uprawniony jest do natychmiastowej dezaktywacji Urządzenia Abonenckiego bez zachowania obowiązku wcześniejszego powiadomienia Abonenta, względnie do zablokowania i unieważnienia przyznanego dostępu.

5.8.Przez podpisanie protokołu przekazania urządzeń, Abonent potwierdza otrzymanie Urządzenia Abonenckiego w stanie umożliwiającej dostęp do Usług świadczonych przez Dostawcę Usług. Z chwilą otrzymania Urządzenia Abonenckiego na Abonenta przechodzi ryzyko jego przypadkowej utraty lub uszkodzenia.

5.9.Wymiana Urządzenia Abonenckiego następuje:

a. nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się w trakcie Instalacji lub w okresie eksploatacji tego urządzenia ukrytych wad wynikających z przyczyn tkwiących w nim w chwili przekazania Abonentowi oraz w przypadku zmiany technologii świadczenia Usług,

b. odpłatnie w przypadku utraty lub uszkodzeń będących następstwem używania Urządzenia Abonenckiego niezgodnie z Umową lub jego przeznaczeniem. W takim przypadku Abonent ponosi koszt naprawy urządzenia lub jego wymiany w wysokości określonej w Cenniku lub w przypadku nie wyszczególnienia tej pozycji w Cenniku w wysokości ceny brutto zakupu/naprawy Urządzenia Abonenckiego poniesionej przez Dostawcę Usług. Kwalifikacji uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego dokonuje Przedstawiciel Dostawcy Usług.

c. w przypadku sporu co do zasadności naliczenia kosztów naprawy Urządzenia Abonenckiego z winy Abonenta, klasyfikacji uszkodzenia sprzętu, pod kątem oceny czy uszkodzenia są wynikiem nieprawidłowego użytkowania, dokona niezależny rzeczoznawca. W przypadku stwierdzenia, że uszkodzenia powstały z winy Abonenta, Dostawca Usług może obciążyć Abonenta kosztami takiej ekspertyzy. Dostawca Usług może odstąpić od obciążania Abonenta kosztami naprawy lub wymiany. Abonentowi, który nie zgadza się z wykonaną klasyfikacją uszkodzenia przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.

d. o przypadku utraty, bądź uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego Abonent powinien powiadomić Dostawcę Usług w przeciągu 2 dni od uzyskania wiadomości o zaistnieniu zdarzenia, za pomocą dedykowanych kanałów kontaktu.

e. w przypadku zaginięcia Urządzenia Abonenckiego z przyczyn, za które odpowiada Abonent, wydanie Abonentowi nowego Urządzenia nastąpi po poniesieniu przez Abonenta kosztów takiego wydania w wysokości określonej w Cenniku lub w przypadku nie wyszczególnienia tej pozycji w Cenniku w wysokości ceny brutto zakupu Urządzenia Abonenckiego poniesionej przez Dostawcę Usług.

5.10.W terminie 14 dni kalendarzowych od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy lub Zawieszenia Świadczenia Usługi Abonent zobowiązuje się zwrócić Urządzenie Abonenckie Dostawcy Usług w stanie nie gorszym, niż wynikający z normalnej eksploatacji, dostarczając go na własny koszt do Biura Obsługi Klienta osobiście, przesyłką pocztową bądź kurierską na koszt Abonenta. Na wniosek Abonenta istnieje również możliwość nieodpłatnego zdemontowania i odbioru sprzętu przez upoważnionego pracownika Dostawcy Usług. W przypadku odmowy zwrotu Urządzenia Abonenckiego przez Abonenta lub niemożności odebrania Urządzenia Abonenckiego pomimo dwóch prób kontaktu z Abonentem następujących w odstępie 14 dni między sobą, bądź dostarczenia lub odbioru przez Dostawcę Usług Urządzenia Abonenckiego uszkodzonego, niekompletnego, Abonent zobowiązany jest do uregulowania zapłaty w formie kary umownej w wysokości ceny zakupu brutto Urządzenia Abonenckiego poniesionej przez Dostawcę Usług. Jeżeli wysokość szkody Dostawcy Usług przewyższa wysokość kary umownej, Dostawcy Usług przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej.

5.11.Dostawca Usług ma prawo do wymiany używanego przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego oraz aktualizacji jego oprogramowania bez podania przyczyn. Z powodu wymiany Urządzenia Abonenckiego Abonentowi nie przysługują roszczenia wobec Dostawcy Usług. Informacja o wymianie lub aktualizacji w miarę możliwości będzie dostępna w Biurze Obsługi Klienta lub Centrum Obsługi Klienta.

6. OBSŁUGA SERWISOWA I USUWANIE AWARI

6.1.W czasie trwania Umowy Dostawca Usług zapewni Abonentowi obsługę serwisową polegającą na:

a. nadzorze nad stanem technicznym Sieci mającym na celu zagwarantowanie ciągłości pracy wszystkich urządzeń transmisyjnych w sieci Dostawcy Usług,

b. okresowych przeglądach wszystkich elementów Sieci i ewentualnych wymaganych regulacjach,

c. podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia Sieci przed ingerencją osób niepowołanych,

d. asyście technicznej obejmującej udzielanie informacji dotyczących konfiguracji, instalacji Urządzenia Abonenckiego,

e. dokonywaniu w Lokalu Abonenta czynności związanych z konfiguracją lub instalacją

Urządzenia Abonenckiego i inną czynnością uzgodnioną uprzednio z Abonentem, f. dokonywaniu demontażu i odbioru Urządzenia Abonenckiego na życzenie Abonenta.

6.2.2. Za czynności obsługi serwisowej, wymienione w § 6.1 e oraz za bezpodstawne wezwanie serwisanta będzie pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.

6.3. Dostawca Usług zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia awarii Sieci w możliwie najkrótszym czasie.

6.4. Abonent powinien zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia Awarii, o ile jest podejrzenie, że miejsce jej występowania znajduje się w Lokalu Abonenta lub miejscu kontrolowanym przez Abonenta, pod rygorem natychmiastowego rozwiązania Umowy.

6.5. Awarie Sieci, Zakończenia Sieci oraz Urządzenia Abonenckiego, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, wynikające choćby z nieumyślnego działania Abonenta będą usuwane na jego koszt.

6.6. Za wezwanie Przedstawiciela Dostawcy Usług w sposób oczywiście bezzasadny pobierana jest opłata w wysokości określonej w Cenniku.

6.7. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Biura Obsługi Klienta lub Centrum Obsługi Klienta za pomocą dedykowanych dla tej sytuacji kanałów kontaktu (osobiście w Biurze Obsługi Klienta, telefonicznie w Dziale Pomocy Technicznej Centrum Obsługi Klienta lub drogą elektroniczną przy wykorzystaniu formularza zgłoszeniowego na stronie www.dx4.pl albo za pomocą pozostałych strony WWW Dostawcy Usług służących do obsługi Abonentów) o zauważonych Awariach związanych z działaniem Usług.

6.8. Poinformowanie Dostawcy Usług o zauważonej Awarii nie jest jednoznaczne ze złożeniem reklamacji.

6.9. Abonent podczas telefonicznego zgłaszania usterki Usługi stacjonarnej powinien znajdować się w miejscu świadczenia danej Usługi.

6.10. W celu świadczenia czynności obsługi serwisowej Abonent obowiązany jest udzielić Dostawcy Usług w niezbędnym zakresie informacji dotyczących np.: numeru klienta (numeru Umowy), numeru seryjnego, numeru oprogramowania i rodzaju Dekodera Telewizji Cyfrowej, MAC adresu modemu i karty sieciowej, rodzaju systemu operacyjnego, oprogramowania zainstalowanego na komputerze Abonenta oraz rodzajów i ilości sprzętu zainstalowanego w Lokalu Abonenta.

6.11. Dokonywanie przez Dostawcę Usług konserwacji i modernizacji Sieci może spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość.

6.12. O planowanej konserwacji lub modernizacji Sieci, mogącej spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość, Abonent zostanie powiadomiony w miarę możliwości przez Dostawcę Usług za pośrednictwem dedykowanych kanałów kontaktu.

7. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

7.1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji. Reklamację złożoną przez osobę nieuprawnioną **pozostawia się bez rozpoznania.**

7.2. Reklamacje mogą dotyczyć:

a. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
b. nieprawidłowego ustalenia należności z tytułu świadczenia Usługi,
c. niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi.

7.3. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:

a. imię i nazwisko (nazwę) Abonenta oraz adres zamieszkania albo jego siedziby,
b. numer Umowy,
c. adres Lokalu Abonenta,
d. określenie przedmiotu reklamacji, reklamowanego okresu oraz okoliczności uzasadniających reklamację,
e. numer Abonenta,
f. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
g. wysokość kwoty odszkodowania lub zwrotu innej należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
h. 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 wyżej,
i. własnoręczny podpis Abonenta – w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.

7.4. W przypadku nie podania którejkolwiek z informacji opisanych w § 7.3, która byłaby konieczna do rozpatrzenia reklamacji Dostawca Usług może wezwać na piśmie Reklamującego do uzupełnienia ww. informacji w terminie 7 dni. Jeśli uzupełnienie nie nastąpi lub będzie nie pełne, wówczas reklamację pozostawia się bez rozpatrzenia.

7.5. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu przyjęcia reklamacji w Biurze Obsługi Klienta, upoważniony pracownik Dostawcy Usług przyjmujący reklamację potwierdza pisemnie jej przyjęcie.

7.6. W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie, korespondencyjnie lub drogą elektroniczną Dostawca Usług w terminie 14 dni od dnia wniesienia reklamacji informuje Użytkownika na piśmie o fakcie jej przyjęcia, wraz z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację.

7.7. Reklamacja może być wniesiona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, albo od dnia, w którym Usługa została nienależyte wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku/faktury zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację wniesioną po upływie terminów, o których mowa w zdaniu poprzednim, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca Usług powiadamia niezwłocznie Abonenta.

7.8. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty określonej na rachunku/fakturze opłaty. W przypadku uznania reklamacji, Dostawca Usług rozliczy z Abonentem kwotę wynikającą z uznanej reklamacji. Rozliczenie kwoty należnej z tytułu uwzględnienia reklamacji dotyczącej przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności następuje w formie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres, chyba że Abonent zwróci się pisemnie o dokonanie rozliczenia w formie zaliczenia tej kwoty na poczet przyszłych należności z tytułu

świadczenia Usługi. Odszkodowanie lub zwrot innej należności zostanie wykonany w przypadku nie zaiegania z jakimikolwiek płatnościami wobec Dostawcy Usług, w przypadku powstania zaległości kwota odszkodowania będzie w pierwszej kolejności zaliczona na poczet ich uregulowania.

7.9. Dostawca Usług jest zobowiązany udzielić w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia, a jeżeli nie ma możliwości rozpoznania reklamacji w tym terminie, zobowiązany jest do poinformowania Abonenta o przedłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji, który to termin nie może być jednak dłuższy niż 30 dni od dnia wniesienia reklamacji.

7.10. W przypadku, gdy podczas składania reklamacji Abonent wyrazi zgodę na otrzymanie odpowiedzi drogą elektroniczną, zostanie ona przesłana na adres e-mail wskazany przez Abonenta. W sytuacji, gdy Dostawca Usług nie uzna reklamacji w całości lub części to pomimo przesłania odpowiedzi drogą elektroniczną spełniony zostanie również warunek opisany w § 7.11.

7.11. W przypadku gdy Dostawca Usług nie uzna reklamacji w całości lub w części, w odpowiedzi wskazuje uzasadnienie faktyczne i prawne zajętego przez siebie stanowiska, a odpowiedź opatrzona podpisem upoważnionego pracownika zostanie doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.

7.12. Odpowiedź reklamacyjna jest ostatecznym rozstrzygnięciem w sprawie i wyczerpuje drogę wewnętrznego postępowania reklamacyjnego. Dalsze spory cywilnoprawne pomiędzy Abonentem a Dostawcą Usług mogą być skierowane na drogę mediacji prowadzonej przez Prezesa UKE, bądź poddane pod rozstrzygnięcie sądu polubownego przy Prezesie UKE.

7.13. Każda odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

a. nazwę jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację,
b. powołanie podstawy prawnej,
c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
d. w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,
e. w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
f. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
g. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę Usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

8. PRZEDŁUŻENIE, ROZWIĄZANIE, ZAWIESZENIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY

8.1. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron z jednodniowym terminem wypowiedzenia, przy czym wypowiedzenie Umowy przez Dostawcę Usług może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn określonych w wypowiedzeniu. Wypowiedzenie powinno zostać złożone na piśmie. Pismo powinno zostać przesłane lub osobiście dostarczone na adres siedziby Dostawcy Usług lub Biura Obsługi Klienta, ewentualnie drogą elektroniczną. Wypowiedzenie powinno zawierać własnoręczny podpis Abonenta lub być opatrzone autoryzowanym podpisem elektronicznym. Termin wypowiedzenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca po miesiącu, w którym nastąpiło wypowiedzenie, a datą nadającą bieg terminowi jest data wpływu wypowiedzenia do siedziby Dostawcy Usług/złożenia wypowiedzenia za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta.

8.2. Umowa Abonencka zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na kolejny taki sam czas określony, zgodnie z warunkami przewidzianymi dla danej Usługi zamawianej na czas określony w Cenniku doręczonym Abonentowi przy zawarciu Umowy Abonenckiej, o ile Abonent nie złoży na piśmie przeciwnego oświadczenia woli w terminie 30 dni, przed upływem terminu obowiązywania Umowy Abonenckiej na czas określony. W takim przypadku Umowa Abonencka ulega przedłużeniu na kolejny, taki sam czas określony na jaki została zawarta przedłużona Umowa Abonencka, liczony od dnia upływu poprzedniego okresu obowiązywania Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony. Umowa przedłużona na czas określony może ulegać ponownemu przedłużeniu, na zasadach określonych w niniejszym § 8.2 oraz § 8.3 poniżej.

8.3. Umowa Abonencka zawarta na czas określony może ulec przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent złoży stosowne oświadczenie woli w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania Umowy Abonenckiej. Z chwilą przedłużenia Umowy Abonenckiej na czas nieokreślony Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia Opłaty abonamentowej w wysokości określonej w aktualnie obowiązującym Cenniku Dostawcy Usług.

8.4. Umowa wygasa w przypadku:

a. upływu okresu, na jaki została zawarta (w przypadku Umowy na czas określony),
b. upływu okresu wypowiedzenia,
c. upływu 6 miesięcy od Zawieszenia Wykonania Usługi przewidzianego w § 8.9. Regulaminu,
d. śmierci Abonenta albo ustania bytu osoby prawnej (o ile w prawa Abonenta nie wstąpią inne osoby),
e. likwidacji bądź zaprzestania działalności gospodarczej przez Dostawcę Usług (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy),
f. utraty przez Dostawcę Usług uprawnień do świadczenia Usługi objętej Umową, w szczególności wymaganych zezwoleń (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy).
8.5. W przypadku wszczęcia w stosunku do Abonenta, pozostającego osobą prawną, postępowania układowego, likwidacyjnego, upadłościowego lub egzekucyjnego Abonent zobowiązany jest niezwłocznie o powyższym fakcie poinformować Dostawcę Usług. Dostawca Usług niezwłocznie po otrzymaniu informacji o wszczęciu w stosunku do Abonenta któregośkolwiek z tych postępowań może (w zakresie dopuszczonym przez prawo) uzależnić dalsze świadczenie Usług na rzecz Abonenta od złożenia przez niego zabezpieczenia w wysokości, formie i terminie wskazanym w wezwaniu, a w przypadku niespełnienia tych warunków wstrzymać Usługi świadczone Abonentowi w oparciu o Umowę.

8.6. W przypadku zbycia Lokalu Abonenta (lub utraty tytułu prawnego do tego Lokalu w innej formie) przez Abonenta, Abonent może pod warunkiem otrzymania zgody Dostawcy Usług

przekazać prawa i obowiązki wynikające z Umowy, na rzecz nabywcy praw do Lokalu, poprzez podpisanie umowy cesji w Biurze Obsługi Klienta, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia zbycia Lokalu (lub utraty tytułu prawnego do Lokalu w innej formie). Umowa cesji musi jednoznacznie wskazywać, która ze stron umowy ponosi opłatę cennikową za cesję oraz zawierać oświadczenie cesjonariusza, że od dnia wejścia w życie postanowień cesji dobrowolnie wstępuje we wszelkie prawa i obowiązki wynikające z Umowy. W przypadku nie przejęcia praw i obowiązków Abonenta przez nabywcę lokalu, Umowa może być rozwiązana przez Abonenta jedynie w trybie przewidzianym w § 8.1.

8.7. W przypadku zalegania przez Abonenta z uiszczaniem opłat wynikających z rachunku/faktury za korzystanie z Usług przez okres dłuższy niż 30 kalendarzowych dni od daty wymagalności i braku dokonania wpłaty należności, pomimo wezwania do zapłaty (w tym w formie elektronicznej, telefonicznej lub innej formie przyjętej do komunikacji z Abonentami), wyznaczającego ostateczny termin na uregulowanie zaległości, Umowa może ulec zawieszeniu w zakresie wykonywania obowiązków przez strony Umowy z wyjątkiem obowiązków zapłaty przez Abonenta powstałych zaległości oraz zwrotu Urządzenia Abonenckiego. Jeżeli w terminie do 6 miesięcy, od dnia Zawieszenia Wykonania Usług Abonent ureguluje całość zaległej należności wraz z należnymi odsetkami, zostanie wznowione świadczenie Usługi przez Dostawcę Usług w terminie do 7 dni roboczych. Po upływie 6 miesięcy od dnia Zawieszenia Wykonania Usługi Umowa wygasa, pozostaje wówczas obowiązek uregulowania całości zaległej należności wraz z odsetkami oraz zwrot przynależnych Abonentowi ulg wynikających z zawartej Umowy, Dostawca Usług zastrzega, że w okresie Zawieszenia Wykonania Usługi może niezwłocznie jednostronnie rozwiązać Umowę.

8.8. W sytuacji gdy Umowa wygasa z przyczyn podanych w § 8.9, a była to Umowa promocyjna, w której promocją przewidywała przyznanie Abonentowi upustu w związku z zawieraniem Umową Abonencką, Dostawca Usług przysługuje roszczenie odszkodowawcze z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Dostawcę Usług z winy Abonenta, przed upływem okresu na który była zawarta. Odszkodowanie to nie może przekroczyć wartości upustu przyznanego Abonentowi przy zawarciu Umowy, pomniejszonego o proporcjonalną wartość upustu za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

8.9. Dostawca Usług, na wniosek Abonenta, dokonuje Zawieszenia Usługi na okres nie przekraczający dwóch kolejnych miesięcy. Wniosek o Zawieszenie Usługi winien być zgłoszony pisemnie wraz z odrębnym podpisem Abonenta i doręczony (listownie, faksem lub osobiście) do Biura Obsługi Klienta, Centrum Obsługi Klienta lub Siedziby Dostawcy Usług. W okresie zawieszenia Usługi, Abonent zwolniony jest z obowiązku uiszczania na rzecz Dostawcy Usług opłat wymienionych w § 9.3. w punktach c, d, e i f. W przypadku Zawieszenia Usługi promocyjnej okres Promocji ulega przedłużeniu o czas Zawieszenia Usługi. Zawieszenie Usługi na wniosek Abonenta może nastąpić w przypadku nie zalegania z jakimikolwiek płatnościami wobec Dostawcy Usług.

8.10. Zawieszenie czasowe może być wykonane tylko dwa razy w okresie 12 kolejnych miesięcy, przy czym okres pomiędzy kolejnymi zawieszeniami nie może być krótszy niż 3 miesiące rozliczeniowe.

8.11. Dostawca Usług ma prawo do rozwiązania lub Zawieszenia Usługi, a w szczególności Usług Dodatkowych w przypadku stwierdzenia niezgodnego z prawem, Umową i Regulaminem korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej.

8.12. Z chwilą rozwiązania, wygaśnięcia Umowy dostęp do konta poczty elektronicznej oraz strony WWW udostępnionych w zasobach Dostawcy Usług i konta poczty głosowej Abonenta zostaje zablokowany, a znajdujące się tam dane są przechowywane i usuwane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.

9. OPŁATY (ZASADY NALICZANIA, RACHUNKI, SPOSOBY PŁATNOŚCI)

9.1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej w wysokości i za Okres rozliczeniowy oznaczone w Umowie w terminie wskazanym na doręczonym Abonentowi rachunku/fakturze lub innym, dokumencie wystawionym /udostępnionym przez Dostawcę Usług, płatne na konto bankowe wskazane na tym rachunku/fakturze lub dokumencie. Uiszczania opłaty Abonamentowej Abonent może również dokonać gotówką, w Biurze Obsługi Klienta. Strony uzgadniają, że datą zapłaty jest data wpływu należności na konto Dostawcy Usług.

9.2. Abonent uiszcza Opłatę Abonamentową na podstawie zawartej Umowy i wystawionej przez Dostawcę Usług faktury, w tym faktury w postaci elektronicznej. W przypadku nieotrzymania faktury lub innego dokumentu, w tym faktury w postaci elektronicznej Abonent jest obowiązany niezwłocznie poinformować o tym fakcie Biuro Obsługi Klienta lub Centrum Obsługi Klienta, celem doręczenia mu duplikatu rachunku/faktury lub innego dokumentu. Abonent obowiązany jest do uiszczania opłat niezwłocznie, nie później niż 7 dni od ich doręczenia. Dostawca Usług może w rachunku/fakturze lub dokumencie obejmującym Opłatę Abonamentową i Opłatę Powiązaną wyszczególnić pozycje kosztowe kształtujące wysokości Opłaty. Dostawca Usług zobowiązuje się, że wyszczególnienia te odpowiadać będą rzeczywistej strukturze kosztów. Brak doręczenia faktury przez Dostawcę Usług nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczania Opłaty Abonamentowej.

9.3. Dostawca Usług pobiera opłaty za Usługi wykonane we wskazanym w fakturze Okresie Rozliczeniowym, na które składają się:

- opłata za Instalację Przyłącza - w wysokości określonej w Cenniku lub Ofercie Usług,
- opłata za Aktywację każdej z Usług - w wysokości określonej w Cenniku lub Ofercie Usług,
- abonament za każdą z Usług - w wysokościach określonych w Cenniku lub Ofercie Usług,
- opłaty za Usługi Dodatkowe - w wysokości określonej w Cenniku lub Ofercie Usług,
- opłaty Powiązane - w wysokości określonej w Cenniku lub Ofercie Usług,
- opłaty za połączenia, Usługi świadczone na rzecz Abonenta w Sieci przez innych operatorów oraz inne świadczenia - w wysokości określonej w Cenniku lub Ofercie Usług.

9.4. W przypadku rozpoczęcia świadczenia Usługi przez Dostawcę Usług w dniu niebędącym początkowym dniem miesiąca kalendarzowego wysokość płatności w tym miesiącu wynosi 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej za każdy dzień, do końca miesiąca kalendarzowego.

9.5. W przypadku zwłoki w należnych płatnościach Dostawca Usług ma prawo do naliczania odsetek ustawowych za każdy dzień zwłoki. Abonent o wystawionych odsetkach ustawowych jest informowany na fakturze wraz z bieżącymi Opłatami Abonamentowymi. Na

odcinku z należną opłatą umieszczona jest suma kwoty Opłaty Abonamentowej, Opłaty Powiązanej i kwoty odsetek ustawowych.

9.6. W przypadku powstania zaległości w płatnościach, bieżące opłaty zaliczane będą na poczet zaległości w następującej kolejności:

- na poczet istniejących odsetek z tytułu zwłoki,
- na poczet zaległych opłat.

9.7. Utrata Urządzenia Abonenckiego lub Sprzętu Odbiorczego niezbędnego do świadczenia Usługi nie powoduje zawieszenia obowiązku uiszczania przez Abonenta Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej wynikającej z zawartej przez niego Umowy.

9.8. Dostawca Usług przysługuje prawo do zmiany wysokości opłat, w tym Opłaty Abonamentowej, Opłaty Powiązanej i innej określonej w Cenniku.

9.9. O zmianie wysokości Opłaty Dostawca Usług powiadomi Abonenta na piśmie w terminie 30 dni przed jej wprowadzeniem. W przypadku określonym w art. 61 ust. 5 a. Ustawy Prawo Telekomunikacyjne Abonent może być poinformowany o zmianie wysokości opłaty drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumienia się na odległość.

9.10. W przypadku zmiany opłaty, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem, skutecznym na dzień wprowadzenia zmienionych opłat. W przypadku skorzystania przez Abonenta z tego prawa, Dostawca Usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze a także zwrot ulgi przyznanej Abonentowi za wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian Opłat określonych w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa. Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu Umowy powinno być złożone co najmniej na 14 dni przed wprowadzeniem zmienionych opłat. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o wypowiedzeniu nie wywołuje skutków prawnych.

9.11. W przypadku wystąpienia nadpłaty, nadpłata ta zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usługi. Jeżeli Abonent zwróci się pisemnie o dokonanie zwrotu nadpłaconej kwoty, to zostanie ona zwrócona Abonentowi w formie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres. Dostawca Usług przysługuje prawo potrącenia z nadpłaty należności przysługujących od Abonenta z tytułu świadczenia Usługi.

9.12. Nadpłacone świadczenia z tytułu Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej podlegają zwrotowi również w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

9.13. Uiszczanie Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej za korzystanie z wybranego zakresu Usług nie zwalnia Abonenta z obowiązku wnoszenia opłat za posiadanie i używanie odbiorników telewizyjnych i radiowych na mocy Ustawy o radiofonii i telewizji (Dz. U. z 1993 r. Nr 7, poz.34, z późniejszymi zmianami).

9.14. Aktualny Cennik Usług zawierający informacje o kosztach serwisowych dostępny jest w Biurze Obsługi Klienta oraz w miarę możliwości na stronie internetowej Dostawcy Usług www.dx4.pl

10. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG

10.1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, przepisach ustawy Prawo Telekomunikacyjne oraz przepisach kodeksu cywilnego i przepisach wykonawczych do tej ustawy.

10.2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jej jakość, wynikające z:

- przyczyn niezależnych od Dostawcy Usług, takich jak: siła wyższa, działalność osób trzecich, za które Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności,
- nielegalnego lub niezgodnego z Umową/Regulaminem korzystania z Sieci,
- uszkodzenia Przyłącza z przyczyn leżących po stronie Abonenta, nawet z winy nieumyślnej, przy czym usunięcie takich uszkodzeń następuje na wniosek i koszt Abonenta,
- wadliwego działania Sprzętu Odbiorczego Abonenta lub jego niedostosowania do obowiązujących standardów technicznych.

10.3. Dostawca Usług nie jest zobowiązany do dokonywania napraw, modyfikacji i regulacji Sprzętu Odbiorczego należącego do Abonenta.

10.4. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia w sprzęcie odbiorczym (sprzęcie peryferyjnym) należącym do Abonenta podłączonym do Urządzeń Abonenckich. Ewentualna odpowiedzialność Dostawcy Usług byłaby możliwa na podstawie dostarczonej przez Abonenta niezależnej ekspertyzy wykonanej na jego koszt.

10.5. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w Świadczeniu Usług, w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, bądź w wysokości 1/30 należnej Opłaty Abonamentowej w przypadku, gdy okres Świadczenia Usług na rzecz Abonenta był krótszy niż 3 pełne Okresy Rozliczeniowe.

10.6. Niezależnie od ewentualnego odszkodowania, o którym mowa w § 10.5. za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca łącznie dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej. W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi trwającej cały miesiąc, zwracana jest cała Opłata Abonamentowa i Opłata Powiązana.

10.7. Z tytułu niedotrzymania z winy Dostawcy Usług wyznaczonego terminu zawarcia Umowy lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług, za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje Abonentowi od Dostawcy Usług odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Umowie miesięcznej Opłaty Abonamentowej.

10.8. Odszkodowania i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w § 7, przy czym w przypadku Awarii odszkodowanie i obniżenie Opłat następuje pod warunkiem zawiadomienia o niej Dostawcy Usług za pomocą jednego z dedykowanych kanałów kontaktu. Odszkodowanie i kwoty zwrotu Opłat Abonamentowych naliczane są od dnia potwierdzonej przez Dostawcę Usług daty Awarii, a jeżeli takie ustalenie jest niemożliwe od daty skutecznego zgłoszenia Awarii przez Abonenta zgodnie z § 6.7

11. TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

11.1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Dostawca Usług zapewnia tajemnicę: informacji przekazywanych w Sieci, danych osobowych Abonenta oraz informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania

tego połączenia, a także identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi dokonano połączenia telekomunikacyjnego w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Dostawcę Usług, z wyjątkiem przypadków opisanych w §11.2. oraz w innych przypadkach, w których Dostawca Usług jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.

11.2. Środki techniczne stosowane przez Dostawcę Usług zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca Usług nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji w przypadku Awarii, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego i innych przypadków niezależnych od Dostawcy Usług.

11.3. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do monitorowania Sieci oraz Urządzeń Abonenckich zgodnie z zasadami zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca Usług jest zobowiązany do zapewnienia warunków dostępu i utrwalania oraz do udostępniania uprawnionym podmiotom, a także sądowni i prokuratorowi przetwarzanych przez siebie danych związanych z świadczoną Usługą.

12. POSTANOWIENIA KONCOWE

12.1. Dostawca Usług może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy i Regulaminu na podmiot powiązany z nim kapitałowo lub organizacyjnie z zachowaniem przez ten podmiot ciągłości świadczonych Usług oraz warunków jej wykonania.

12.2. O przeniesieniu praw i obowiązków wynikających z Umowy i Regulaminu Abonent zostanie powiadomiony na piśmie w terminie co najmniej jednego miesiąca przed planowanym rozpoczęciem świadczenia Usługi przez nowego Dostawcę Usług, z podaniem jego nazwy i siedziby. W przypadku określonym w art. 60a. ust. 1b. Ustawy Prawo Telekomunikacyjne Abonent może być poinformowany o przeniesieniu praw i obowiązków drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy z uwagi na zmianę Dostawcy Usług. Oświadczenie w tej sprawie powinno być złożone na piśmie co najmniej na 14 dni przed planowanym rozpoczęciem świadczenia Usługi przez nowego Dostawcę Usług. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o odstąpieniu nie wywołuje skutków prawnych.

12.3. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych

prowadzonych przez jego pracowników z Abonentami, o czym każdorazowo Abonent zostanie poinformowany przed rozpoczęciem rozmowy.

12.4. W sprawach nieuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego i Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

12.5. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu.

12.6. O zmianie treści Regulaminu Abonent będzie powiadomiony na piśmie w terminie co najmniej jednego miesiąca przed jej wprowadzeniem. W przypadku określonym w art. 60a. ust. 1b. Ustawy Prawo Telekomunikacyjne Abonent może być poinformowany o zmianie treści Regulaminu drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

12.7. W przypadku zmiany treści Regulaminu Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy z dniem wprowadzenia nowego Regulaminu lub jego zmiany. W przypadku skorzystania przez Abonenta z tego prawa, Dostawca Usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi przyznanej Abonentowi z wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian warunków Umowy Abonenckiej określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych. Oświadczenie Abonenta o odstąpieniu powinno być złożone co najmniej 14 dni przed wprowadzeniem nowego Regulaminu lub jego zmian. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o odstąpieniu nie wywołuje skutków prawnych.

12.8. Treść Regulaminu oraz proponowane jego zmiany ogłoszone będą publicznie na Stronie WWW, przy czym treść proponowanych zmian dotyczących nazwy, adresu i siedziby Dostawcy Usług, zakresu świadczonych Usług Telekomunikacyjnych ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową, zasady wypłaty kar umownych, zakresu obsługi serwisowej, standardowych warunków umowy, w tym wskazaniu minimalnego czasu trwania umowy, jeżeli taki został określony, trybu postępowania reklamacyjnego podana będzie do publicznej wiadomości w terminie jednego miesiąca przed wprowadzeniem w życie.

12.9. Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych wchodzi w życie z dniem 01.07.2013 r