

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

Dotyczy usług: dostępu do Internetu oraz telewizji.

§ 1. Wstęp oraz definicje

- Niniejszy regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej zwany dalej „Regulaminem”, określa warunki i zasady oraz zapewnienia świadczenia usług komunikacji elektronicznej, polegających na zapewnieniu dostępu do jednej lub kilku usług komunikacji elektronicznej, to jest dostępu do sieci Internet i/lub świadczeniu usług telefoni stacjonarnej oraz usług telewizyj przez Dostawcę usług – PROXNET GRZEGÓRZ MIAZ, PAWEŁ TARNOWSKI, TOMASZ TARNOWSKI, KRZYSZTOF WRÓBEL, JACEK DUDEK SPÓŁKA JAWNA z siedzibą w Gliwicach, adres siedziby: ul. Wiśłana 46, 44-119 Gliwice, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000245331, NIP: 6312445034, REGON: 240029220, e-mail: proxnet@proxnet.pl, www.proxnet.pl, tel. 32 413-20-30, fax. 32 413-20-31, przy czym Usługa Telewizji, której dostawcą jest Partner, jest zapewniana przez Dostawcę usług.
- Regulamin obowiązuje od dnia 01.04.2025 r.
- Zawarte w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej informacje wraz z Cennikiem/amami określającymi opłaty za Usługi wybrane przez Abonenta stanowią informację przedumowne, o których mowa w art. 285 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.
- Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
 - Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę świadczenia usług komunikacji elektronicznej z Dostawcą usług oraz, w zakresie usług telewizyj z Partnerem;
 - Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług lub korzystanie z nich na zmieniających warunkach;
 - Biuro Obsługi Klienta/BOK** - miejsce obsługiwanie Abonentów oraz Zamawiających w Lokalu Dostawcy usług. Informacja o aktualnym adresie BOK znajduje się w Umowie i na stronie internetowej Dostawcy usług;
 - Cenniki** / łącznie cenniki świadczenia Usług wybranych przez Abonenta, stanowiące zestawienie cen i opłat za Usługi;
 - Dekoder/Set Top Box/STB** - Sprzęt pozwalający na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w Lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług Dodatkowych dostępnych z jego wykorzystaniem i oferowanych przez Dostawcę usług. Dekoder może zostać udostępniony lub kupiony przez Abonenta od Dostawcy usług;
 - Dostawca usług** - PROXNET GRZEGÓRZ MIAZ, PAWEŁ TARNOWSKI, TOMASZ TARNOWSKI, KRZYSZTOF WRÓBEL, JACEK DUDEK SPÓŁKA JAWNA z siedzibą w Gliwicach, adres siedziby: ul. Wiśłana 46, 44-119 Gliwice, KRS: 0000245331, NIP: 6312445034, REGON: 240029220;
 - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta/ EBOK** - dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu;
 - Instalacja** - czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Dostawcy usług i świadczenia mu Usług;
 - Konsument** - osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
 - Lokal** - budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w którym Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
 - Login** - oznacza ciąg znaków nadany Abonentowi przez Dostawcę usług, umożliwiający m.in. rozłączenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, w tym do logowania się do EBOK;
 - Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
 - Opłata Abonentowa** - miesięczna opłata, jaką zobowiązany jest uiszczać Abonent korzystający z Usług, wskazana w Umowie oraz w Zwięzłym podsumowaniu warunków Umowy;
 - Pakiet** - grupa Programów telewizyjnych i innych Usług określona w Cenniku;
 - Pakiet Dodatkowy** – Pakiet Programów telewizyjnych, innych niż zawarte w Pakiecie Wielotematycznym, może zawierać kanały o podobnej tematyce (**Pakiet Tematyczny**) lub kanały Premium (**Pakiet Premium**);
 - Pakiet Wielotematyczny** – podstawowy Pakiet Programów telewizyjnych wraz z Usługami Dodatkowymi;
 - Partner** – oznacza, w zależności od wybranego w Umowie pakietu taryfowego na Usługę telewizji, spółkę: SGT S.A. z siedzibą w Katowicach, adres siedziby: ul. Ligocka 103 budynek 8, 40-568 Katowice, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000293307, NIP: 6312533927;
 - IPIN** – osobisty numer identyfikacyjny Abonenta, wykorzystywany m. in. do potwierdzania zakupów Usług, posiadających charakter zakupionych Pakietów (dotyczy wyłącznie Usługi Telewizji);
 - tvPIN** – służący do konfiguracji swojego profilu na STB oraz blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i programów telewizyjnych (tzw. blokada rodzicielska) (dotyczy wyłącznie Usługi Telewizji);
 - Programy** - uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej);
 - Przedstawiciel** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
 - Przyłącze** - odcinek linii kablowej podziemnej, linii kablowej nadziemnej lub kanalizacji kablowej, zawarty między złączem rozgałęzionym a zakończeniem tych linii lub kanalizacji w Lokalu lub w budynku, w którym Lokal się znajduje;
 - Rachunek** - dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, jeśli Abonent nie prowadzi działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymania faktur lub nie zażądał faktury;
 - Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej;
 - Sieć** - sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług lub innego operatora, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
 - Sila wyższa** - niezależnie od Abonenta i Dostawcy usług zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne.
 - Sprzęt** - urządzenia techniczne (np. modem, router, karta dekodująca) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Dostawcy usług bądź posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług przez Abonenta;
 - Strony** - oznacza łącznie Dostawcę usług i Abonenta;
 - Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych ośbicie 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 niezmiennych postaci, np. pendrive (pamięć USB), twarde dyski, inne nośniki informacyjne, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF;
 - Trasę cyfrową** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w udziale VOD;
 - Tytuł prawny do Lokalu** - prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do Lokalu mieszkalnego użytkowanie, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;
 - TV Panel** - serwis o funkcjonalności analitycznej do dostępnej za pomocą EBOK, ale dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego podłączonego do Dekodera w Lokalu, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu;
 - Umowa** - umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług w formie pisemnej;
 - Urządzenie/a** - komputer, telefon, tzw. bramka VoIP, odbiornik telewizyjny lub inne podobne urządzenie zlokalizowane w miejscu świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług, będące własnością Abonenta.
 - Usługi** - wybrane przez Abonenta usługi, świadczone mu przez Dostawcę usług lub przez Dostawcę usług i Partnera tj. Usługa dostępu do Internetu, Usługa telefoni stacjonarnej, Usługa telewizyj, oraz Usługi Dodatkowe, świadczone za pośrednictwem Sieci, przy czym Usługa Telewizji oraz Usługi Dodatkowe świadczone są wspólnie przez Dostawcę usług i Partnera;
 - Usługi Dodatkowe** - usługi towarzyszące Usłudze telewizyj, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, takie jak: VOD (widéo na żądanie), usługi radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług;
 - Usługa dostępu do Internetu** - Usługa, polegająca na transmisji danych w stałej lokalizacji do i od Lokalu Abonenta, zapewniająca dostęp do zasobów sieci Internet;
 - Usługa telewizyj** - sprzedawana (zapewnienia) przez Dostawcę usług we własnym imieniu i na własny rachunek usługa komunikacji elektronicznej wykonywana na przez Partnera, polegająca na dostarczaniu Programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego;
 - Usługi Wiązane** - Usługa dostępu do Internetu lub Usługa telefoni, świadczona/swiadczone z inną Usługą lub z promocyjnym Urządzeniem końcowym;
 - Ustawa** - ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. *Prawo komunikacji elektronicznej*;
 - UstPK** - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. *o prawach konsumenta*;
 - Usterka** - techniczna wada Sieci bądź zakłócenie jej działania, obniżająca jakość Usług/i określonej w Umowie lub całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
 - Zakończenie Sieci** - sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usług;
 - Zamawiający** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnioskująca o zawarcie Umowy lub przyjmujący ofertę Dostawcy usług zarzadzając o zawarcie Umowy;
 - Zwięzłe podsumowanie warunków Umowy** - podsumowanie głównych elementów informacji przedumownych, stanowiące integralną część Umowy, sporządzone przez Dostawcę usług na podstawie rozporządzenia wykonawczego Komisji (UE) 2019/2243 z dnia 17 grudnia 2019 r. *ustanawiającego formularz zawierający podsumowanie warunków umowy, który ma być używany przez dostawców publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej na podstawie dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972.*

§ 2. Zawarcie Umowy

- Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony w formie pisemnej. W przypadku Umowy zawieranej z Abonentem będącym Konsumentem ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Dostawcę usług.
- Umowa może zostać zawarta:
 - w lokalu Biura Obsługi Klienta;
 - poza jego lokalą w rozumieniu UstPK.

- Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług wedle wybranego przez Abonenta Pakietu taryfowego i lokalizacji.
- Umowa może być zawarta z Abonentem posiadającym Tytuł prawny do Lokalu.
- Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Dostawcy usług o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.
- Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - przedstawienia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy;
 - pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o dokonaniu takiej oceny i wystąpieniu zastrzeżeń co do wiarygodności;
 - zawarcia umowy o realizację Usługi, o ile jego realizacja jest niezbędna do świadczenia Usług, w tym zapewnienia przyłączenia do Sieci;
 - przedstawienia przez Zamawiającego - będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej - odpisu z właściwego rejestru oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.
- Dostawca usług przysługujące prawo odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe np. poprzez żądanie zabezpieczenia w postaci kaucji, jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 6 pkt. 2.
- Zabezpieczenie wierzitelności wynikających z Umowy – w sytuacji, o której mowa w ust. 7 powyżej - nastąpi poprzez wpłacenie kaucji w wysokości nieprzekraczającej standardowej opłaty instalacyjnej oraz trzykrotności miesięcznych opłat abonamentowych dla wybranej przez Abonenta taryfy, chyba że Strony uzgodnią inaczej w Umowie.
- Abonent jest zobowiązany wpłacić kaucję na wskazany numer rachunku bankowego Dostawcy usług w terminie 14 dni od zawarcia Umowy. Nie dokonanie wpłaty kaucji w terminie uprawnia Dostawcę usług do zawieszenia świadczenia Usług lub rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym.
- Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności i jest zdeponowana na rachunku bankowym Dostawcy usług.
- Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy i braku wymagalnych zobowiązań Abonenta wynikających z Umowy lub jej załączników, kaucja zostanie zwrócona w ciągu 7 dni wnie dyspozycji Abonenta na wskazany przez niego rachunek bankowy lub zostanie przesłana przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta, bądź zostanie zaliczona na poczet niewymagalnych jeszcze zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy usług.

§ 3. Główne cechy Usługi dostępu do Internetu, poziomy jakości. Aktywacja.

- W ramach Usługi dostępu do Internetu, Dostawca usług zapewnia stały dostęp do sieci Internet w Lokalu Abonenta, bez limitu transferu danych.
- Dostawca usług świadczy Usługę dostępu do Internetu przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej. Ponadto Usługa dostępu do Internetu jest świadczona zgodnie z parametrami wygranymi przez Abonenta taryfy wskazanej w Umowie, wedle transferów od i do Urzędzenia określonych w Umowie. Dostawca usług gwarantuje następującą jakość parametrów przepustowości Usługi dostępu do Internetu:
 - prędkość maksymalna - oczekiwana co najmniej 1 raz na dobę – wskazana w taryfie wybranej przez Abonenta;
 - prędkość zwykle dostępna - osiągalna przez 80 % doby – stanowi 50 % prędkości maksymalnej;
 - prędkość minimalna – stanowi 20 % prędkości maksymalnej.
- Pomiar przepustowości Usługi dostępu do Internetu należy wykonywać z Urządzeń podłączonych bezpośrednio do Sprzętu kablem Ethernet z maksymalną szybkością transmisji, wystarczającą do przeprowadzenia testu (większą niż określona w taryfie), niezakończoną innymi transmisjami odbywającymi się w tle. Pomiarów nie należy wykonywać poprzez sieć bezprzewodową (WiFi). Jakość parametrów Usługi dostępu do Internetu jest gwarantowana na odcinke do Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone.
- Zależnie od wybranej przez Abonenta taryfy, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB zostanie pobrany w czasie: 1 min 22 s. dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 100 Mb/s lub 13 min 39 s., przy maksymalnej dostępnej prędkości pobierania danych, o ile pobieranie w takiej prędkości umożliwiała serwer, z którego pobierany jest plik. Przy przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie parametrami wskazanymi w ust. 2. Prędkość wysyłania danych różni się w zależności od wyboru oferty. Korzystanie z Usługi dostępu do Internetu o niższej przepustowości może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.
- Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych w związku z czym nie zapewnia środków monitorowania zużycia Usługi.
- Korzystanie z innych Usług Świadczonej przez Dostawcę usług za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu.
- Aktywacja Usługi dostępu do Internetu następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem jako dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu, nie wcześniej, niż po potwierdzeniu zgodności danych podanych przez Abonenta, o której mowa w §5 Regulaminu. Jeśli nie postanowiono inaczej, Aktywacja nastąpi w terminie 15 (piętnastu) dni od wykonania Instalacji lub od podpisania Umowy, jeśli Abonent ma już wykonane przyłączenie do Sieci.

§ 3a. Zmiana dostawcy Usługi dostępu do Internetu.

- Abonent przy zmianie dostawcy Usługi dostępu do Internetu ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia tej usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie pobiera się opłat od Abonenta.
- W celu realizacji powyższego uprawnienia, przy zawarciu Umowy, Abonent składa u Dostawcy usług wniosek w formie pisemnej, obejmujący:
 - dane Abonenta, o których mowa w §5 ust. 1 lit. 1) – 4) Regulaminu;
 - adres poczty elektronicznej przeznaczony do kontaktu z Abonentem – jeżeli wniosek składany jest w formie dokumentowej;
 - żądanie zachowania ciągłości świadczenia Usługi;
 - informacje o wybranym przez Abonenta sposobie przekazywania przez Dostawcę usług informacji dotyczących obsługi wniosku;
 - dane identyfikujące umowę z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu;
 - wskazanie żądanego trybu rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu;
 - pełnomocnictwo dla Dostawcy usług upoważniające go do wypowiedzenia w imieniu Abonenta umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu.
- Jeżeli wniosek, o którym mowa powyżej:
 - nie zawiera informacji niezbędnych dla jego realizacji - Dostawca usług zawiadomi Abonenta o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia jednocześnie informując go, że nieuzupełnienie wniosku spowoduje pozostawienie go bez rozpatrzenia;
 - został złożony w formie dokumentowej - Dostawca usług utrwalgo i doręczy Abonentowi na Trwałym nośniku.
- W przypadku odmowy realizacji uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Dostawca usług po rozpatrzeniu wniosku, o którym mowa w ust. 2, powiadomi Abonenta o odmowie wraz z podaniem przyczyny.
- W przypadku realizacji przez Abonenta uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, Dostawca usług:
 - rozpoczyna świadczenie Usługi dostępu do Internetu w terminie uzgodnionym z Abonentem (określonym w Umowie);
 - potwierdza niezwłocznie Abonentowi rozpoczęcie świadczenia Usługi dostępu do Internetu na Trwałym nośniku.
- Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, o której mowa powyżej w terminie uzgodnionym przez Abonenta z Dostawcą usług i określonym w Umowie, Abonentowi przysługuje jednorazowe odškodowanie od Dostawcy usług za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za Usługi liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych.
- Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia, uzgodnionego przez Abonenta z Dostawcą usług i określonego w Umowie, wówczas Umowę z Dostawcą usług uważa się za niezawartą, o czym Abonenta powinien poinformować dotychczasowy dostawca usług.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 6, kwotę odškodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od dnia, o którym mowa w ust. 5 pkt. 1), do dnia rozpoczęcia świadczenia Usług przez Dostawcę usług lub upływu terminu, o którym mowa w ust. 7.
- Odškodowanie nie przysługuje Abonentowi w sytuacji, gdy:
 - opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego, lub
 - brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami usługi dostępu do Internetu na potrzeby realizacji uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu.
- Abonent realizując uprawnienie do zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do Internetu, może wypowiedzieć Umowę, według jego wyboru:
 - z zachowaniem okresu wypowiedzenia;
 - bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
 - na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych.
- Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia, uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą usług (określonego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej), wówczas wypowiedzenie, o którym mowa w ustępie powyżej staje się bezskuteczne, chyba że Abonent złożył odrębne oświadczenie o woli podtrzymania wypowiedzenia Umowy.
- W sytuacji, o której mowa w ustępie powyżej, Dostawca usług jest obowiązany świadczyć Usługę dostępu do Internetu na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę usług.
- W przypadku rozwiązania Umowy, w ramach której Dostawca usług zapewnił Abonentowi dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Dostawcy usług zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.

§ 3b. „Bezpieczny Internet”

Dostawca usług wraz z Usługą internetową domyślnie aktywuje Usługę „Bezpieczny Internet”. Jest to bezpłatna Usługa zwiększająca bezpieczeństwo korzystania z Usługi internetowej, polegająca na blokowaniu portów TCP/UDP najczęściej wykorzystywanych do atakowania przez szkodliwe oprogramowanie. Usługa blokuje następujące porty w kierunku do Abonenta (downstream): 22 TCP, 23 TCP, 25 TCP, 80 TCP, 135 UDP/ TCP, 138 UDP/ TCP, 139 UDP/ TCP, 443 TCP, 445 UDP/ TCP, 3128 TCP, 8080 TCP oraz w kierunku od Abonenta

§10. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta

- Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy oraz jej załącznikami.
- Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Dostawcy usług – z wyłączeniem sytuacji gdy udostępnienie następuje za pośrednictwem lokalnej sieci radiowej - pod rygorem rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, na zasadach określonych w Umowie.
- Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
 - naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich;
 - rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa (dotyczy świadczenia przez Dostawcę usług dostępu do Internetu);
 - działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania;
 - dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody;
 - rozpowszechnianie wirusów komputerowych;
 - rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy;
 - korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów teleinformatycznych, umożliwiających świadczenie Usług, jak również za korzystanie z nich w sposób zagrażający bezpieczeństwu Sieci.
- Dostawca usług zaleca Abonentowi:
 - dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.;
 - zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebiegłości, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt;
 - stosowanie do port pocztowych, EBOOK, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, hasła o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych cyfr i inne znaki, w tym interpunkcyjne.
- Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci oraz zawieszenia świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta:
 - w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 1 do 3 powyżej;
 - w przypadku podejmowania przez Abonenta działań, stanowiących przypadek nadużycia telekomunikacyjnego lub powodujących wykorzystanie świadczonych mu Usług niezgodnie z przeznaczeniem lub obowiązującymi przepisami prawa;
 - gdy Abonent używa udostępnionego mu przez Dostawcę usług Sprzętu niezgodnie z warunkami Umowy i jej załączników;
 - gdy Abonent w inny, rażąco sposób narusza postanowienia Umowy lub/i jej załączników;
 - gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zanicha.
- W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą całości lub części Opłaty Abonamentowej lub jakiegokolwiek innej opłaty przewidzianej Umową lub Cennikiem, Dostawca usług powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usług/i, jeżeli Abonent ten nie ureguluje zaleganych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
- W przypadku braku uregulowania należności w wyznaczonym terminie, ograniczenie świadczenia Usług/i nastąpi w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia. Ograniczenie, w przypadku usługi telewizyjnej może polegać na ograniczeniu ilości udostępnianych Abonentowi kanałów. Natomiast w przypadku usługi dostępu do Internetu może polegać na wyłączeniu Abonentowi możliwości nieprzerwanego korzystania z usługi.
- W przypadku dalszego braku uregulowania należności, Dostawca usług uprawniony jest do wystosowania kolejnego wezwania do uiszczenia zaległości w wyznaczonym terminie. Jednocześnie powiadamia on Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usług/i, w przypadku braku uregulowania należności w terminie 3 dni od otrzymania przez Abonenta powiadomienia. Powiadomienie zostanie wysłane nie wcześniej niż po upływie 7 dni od dnia ograniczenia świadczenia Usług/i. W przypadku złożenia reklamacji co do wysokości należności z tytułu świadczenia Usług/i, zawieszenie świadczenia Usług/i nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego i pod warunkiem zapłaty należności niesporych.
- Jeśli świadczenie Usług zostało wystosowane i upłynęło dalsze 7 dni od dnia ich zawieszenia, a pomimo to zaległości nie zostały uregulowane, Dostawca usług powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta, a następnie może ją rozwiązać, jeśli Abonent po otrzymaniu powiadomienia w ciągu 7 dni nie dokona zapłaty należności.
- Powiadomienia w toku opisanej powyżej procedury windykacyjnej Dostawca usług doręczać będzie na Trwały nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej.
- W przypadku uregulowania przez Abonenta zaległych opłat, wznowienie świadczenia ograniczonych lub zawieszonych Usług nastąpi nie później niż w terminie 3 dni od otrzymania zaległych opłat. Za wznowienie świadczenia Usług może być pobierana od Abonenta dodatkowa opłata określona w Cenniku.
- Po bezskutecznych upływie terminu – wskazanego w wezwaniu do zapłaty – wymagalnych należności wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy lub jej załączników, Dostawca usług ma prawo zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji, o czym Dostawca usług informuje Abonenta w wezwaniu do zapłaty. O zaspokojeniu swej należności z pobranej od Abonenta kaucji, Dostawca usług zawiadomi Abonenta pisemnie.
- W przypadku uporczywego opóźnienia się przez Abonenta z zapłatą za Usług/e, gdy nie ureguluje on zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Usług/i, Dostawca usług uprawniony jest od razu do zawieszenia świadczenia Usług/i.
- Ponowna aktywacja zawieszonych Usług może nastąpić po ustaniu przyczyn zawieszenia.

§ 11. Zakres działań podejmowanych przez Dostawcę w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa Sieci lub Usług

- Ograniczenia w dostępie lub korystaniu z Usług oraz działania, jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Sieci ruchomej oraz Usług zawarte są w § 10 Regulaminu.
- Dostawca usług publikuje informacje, w tym na swojej stronie internetowej, o:
 - potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem ze świadczonych przez niego Usług;
 - rekomendowanych środkach ochronnych i sposobach:
 - zabezpieczania Urządzeń końcowych przed złośliwym oprogramowaniem;
 - większenia bezpieczeństwa treści indywidualnych komunikatów, które Abonentom mogą podjąć dla bezpieczeństwa korzystania z Usług, w tym o związanych z tym kosztach;
 - przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia Urządzeń końcowych.
- Dostawca usług w przypadku szczególnego i znacznego zagrożenia wystąpienia incydentu bezpieczeństwa, informuje o nim Abonentów, na których takie zagrożenie może mieć wpływ, w tym o możliwych środkach, które Abonentom ci mogą podjąć oraz o związanych z tym kosztach.
- Dostawca usług informuje, w tym na swojej stronie internetowej, o incydencie bezpieczeństwa i jego wpływie na dostępność świadczonych Usług, jeżeli w tym opowie ten wpływ jest istotny.
- W przypadku stwierdzenia przesyłania komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci (lub Sieci ruchomej) i Usług, Dostawca usług może zastosować środki polegające na:
 - zablokowaniu przesłania takiego komunikatu;
 - ograniczeniu albo przerwaniu świadczenia Usługi na Zakończonym Sieci, z którego następuje wysyłanie takiego komunikatu
 - w zakresie niezbędnym dla zapobiegnięcia zagrożeniu i nie dłużej niż do czasu ustania przyczyny stwierdzenia zagrożenia.
- Zastosowanie środków, o których mowa w ust. 5, nie wyklucza zastosowania środków, o których mowa w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu i dotyczące opłat detalicznych za uregulowane usługi łączności wewnątrzrajnej oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012, względnie aktu prawnego go zastępującego.
- Dodatkowe informacje o zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usług, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta, są zamieszczone na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentkiej: <https://cik.uke.gov.pl/edukacjaip/>.

§ 12. Usługa serwisowa, pomoc techniczna, warunki i opłaty dotyczące usług posprzedażnych, konserwacji i obsługi Abonenta, sposób uzyskania informacji na temat obowiązujących cen i opłat.

- Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:
 - bieżącą naprawę Usterek Sieci;
 - techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu;
 - uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i tarifych stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych;
 - rozpatrywanie reklamacji;
 - informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK.
- Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz żądać informacji na temat Usług oraz pozyskiwać informacje na temat Rachunków i alternatywnych taryf:
 - pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług;
 - osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
- Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy usług, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
- Opłaty za połączenie z numerem BOK Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
- Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 14 dni roboczych od dnia powiadomienia o Usterce, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
- Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek, a także pomoc techniczna następuje:
 - nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług;
 - odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterki bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy usług.
- Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.

§ 13. Ugodnienie i usługi przeznaczone dla Abonentów/Zamawiających z niepełnosprawnościami.

- Dostawca usług przy zawieraniu Umowy oraz na każde żądanie osoby z niepełnosprawnościami oferuje pomoc osoby reprezentującej Dostawcę usług we właściwym skłofogururządzeń i uruchomieniu Usługi. Pomoc może być udzielona telefonicznie, w BOK lub w Lokalu, według wyboru Abonenta.
- Dostawca usług, na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, udostępni Umowę, Regulamin, Cennik oraz Wzzięte podsumowanie warunków Umowy w postaci możliwej do odczytu maszynowego i umożliwiającej

zmianę rozmiaru i koloru czcionki oraz kontrastu tekstu.

- Dostawca usług na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, będącej Stroną Umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej udostępni:
 - informacje o danych zawartych w Rachunku wraz z podstawowym wykazem wykonanych Usług;
 - szczególony wykaz wykonanych Usług - sporządzone w postaci możliwej do odczytu maszynowego i umożliwiającej zmianę rozmiaru i koloru czcionki oraz kontrastu tekstu.
- W przypadku zgłoszenia żądania, o którym mowa w ust. 3 powyżej:
 - przed rozpoczęciem lub w trakcie Okresu Rozliczeniowego, za który będzie wystawiony Rachunek – Dostawca usług realizuje żądanie niezwłocznie po wystawieniu Rachunku;
 - dotyczącemu Okresu Rozliczeniowego, za który już został wystawiony Rachunek i wykonane Usługi – Dostawca usług realizuje żądanie w terminie 30 dni od dnia jego złożenia.
- Dostawca usług na każde żądanie Abonenta będącego osobą z niepełnosprawnościami, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, przekazuje Abonentowi informacje o oferowanych ugodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami, w postaci papierowej lub w postaci elektronicznej na udostępniony w tym celu przez Abonenta adres poczty elektronicznej, z zastrzeżeniem, że w przypadku osoby niewidomej lub słabowidzącej takie informacje powinny być sporządzone na papierze w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysłania ich pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym.

§ 14. Złożenie reklamacji.

- Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nieuleżącego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
- Reklamacja może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Dostawcy usług, obsługującej abonentów (dalej „Jednostka”). Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
- Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w Jednostce lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Jednostce, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.
- Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego adresu;
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - Numer identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług;
 - datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci;
 - wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - sposób, w jakim ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Jednostce, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
- Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Jednostki obsługującej reklamację.
- W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Jednostce nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług, przyjmując reklamację jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacja nieuzupełniona pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Jednostka rozpatrująca reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamacja pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 pkt. 6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Jednostka traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

§ 15. Termin oraz rozpatrywanie reklamacji.

- Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nieuleżąco wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - nazwę Jednostki Dostawcy usług i jej adres;
 - informację o dniu złożenia reklamacji;
 - roztężnienie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta;
 - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o których mowa w art. 383 Ustawy;
 - dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska;
 - w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

§ 16. Rozpatrywane reklamacji oraz sposoby inicjowania procedur pozasądowego rozwiązywania sporów. Spory transgraniczne.

- Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
- Za zgodą Abonenta, wyraźną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
- Przepisu ust. 1 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskazał adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
- Pośłuzenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiając reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odzwierciane w zwykłym toku czynności.
- Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażona w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
- Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 5, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
- Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
- Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zważenie do próby udowodnienia lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczenia w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w art. 383 Ustawy
- Drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku, o którym mowa w § 14 ust. 1 Regulaminu, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Dostawca usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja Usług została uwzględniona. Postępowanie w trybie art. 383 i następnym Ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta będącego Konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentkiej tego urzędu: <https://cik.uke.gov.pl/uslugi-teleko/dochodzenie-roszczen/pozasadowe-rozwiazywanie-sporow-adr-tele>.
- Informacje na temat sporów transgranicznych w związku ze świadczeniem Usług można znaleźć na stronie internetowej <https://konsument.gov.pl/>, a szersze informacje o procedurach dochodzenia roszczeń w przypadku takich sporów można znaleźć na stronie internetowej <https://konsument.gov.pl/dochodzenie-roszczen/>. Co do zasady potencjalny spór o charakterze transgranicznym w związku ze świadczeniem Usług będzie podlegał procedurze sądowej w sprawach drobnych roszczeń, która ma na celu usprawienie i uproszczenie rozwiązywania sporów transgranicznych powstałych w państwach członkowskich Unii Europejskiej z wyjątkiem Danii. Postępowanie takie jest uregulowane Rozporządzeniem (WE) nr 861/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lipca 2007 r. ustanawiającym europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń.
- Dostawca usług nie przystąpił i nie zobowiązał się do stosowania kodeksu dobrych praktyk w rozumieniu art. 2 pkt. 5) ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.