

§ 1 DEFINICJE

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Dostawcą Umowę o świadczenie Usług.
2. **Aktywacja** – czynności w wyniku których następuje rozpoczęcie świadczenia Usługi
3. **Aparat telefoniczny** – urządzenie służące do wykonywania połączeń głosowych przy wykorzystaniu Usług telefonii.
4. **Awaria** – uszkodzenie Sieci ograniczające lub uniemożliwiające dostęp sygnału Sieci Dostawcy do Odbiornika lub Terminala Abonenta;
5. **Biuro Obsługi Klienta** – miejsce umożliwiające Abonentowi kontakt z Dostawcą, a także jego obsługę m. In. udzielanie mu pomocy we właściwej realizacji Umowy (dalej BOK);
6. **Cennik** – wykaz Usług wraz z określeniem rodzaju i wysokości opłat, stanowiący integralną część Umowy, dostępny na stronie internetowej Dostawcy www.cybermax.pl.pl oraz w BOK na każde żądanie Abonenta;
7. **EBOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (Abonenta) dostępne pod adresem <http://panel.cybermax.pl>;
8. **Instalacja** – właściwy ze względu na rodzaj objętych Umową o świadczenie Usług zespół urządzeń i kabli, zainstalowanych w Lokalu Abonenta w sposób umożliwiający Abonentowi korzystanie z Usług;
9. **Kaucja** – kwota pieniężna wpłacana przez Abonenta Dostawcy przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie jej trwania w celu zabezpieczenia opłat i innych należności wynikających z tytułu świadczonych Usług;
10. **Lokal** – nieruchomość, jej część, bądź pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe, w którym wykonana jest Instalacja i w którym świadczone są Usługi;
11. **Numer abonencki** – nadany Abonentowi przez Dostawcę numer telefoniczny określony w Umowie;
12. **Numer Identyfikacyjny** – numer lub login nadany Abonentowi przez Dostawcę, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą, w tym do logowania się do EBOK;
13. **Oferata Dostawcy** – aktualnie obowiązujące zestawienie Pakietów, zawierające szczegółowy opis rodzaju i zakresu Usług świadczonych w ramach danego Pakietu z wyszczególnieniem cen, dostępny w BOK oraz na stronie internetowej Dostawcy www.cybermax.pl.
14. **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych Usług
15. **Dostawca** – podmiot świadczący Usługi na podstawie Umowy – CYBERMAX S.C. Mirosław Brzana, Tomasz Brzana, Zbigniew Brzana z siedzibą w 36-220 Jasienica Rosielna 253, NIP: 861684730, REGON 180791387
16. **Opłata Instalacyjna / Aktywacyjna** – opłata z tytułu jednorazowych czynności podejmowanych przez Dostawcę usług celem umożliwienia Abonentowi korzystania z Usług, określona w Umowie oraz w Cenniku;
17. **Opłata Abonamentowa** – miesięczna opłata z tytułu Usług świadczonych Abonentowi przez Dostawcę, określona według Cennika, Umowy bądź Regulaminu promocji;
18. **Pakiet /Taryfa** – zdefiniowany w Ofercie Dostawcy rodzaj i zakres świadczonych przez Usług, nabywany(a) przez Abonenta w drodze zawarcia Umowy;

19. **Próg kwotowy** – stosowany w przypadku Usługi telefonii próg kwotowy wybierany przez Abonenta, po przekroczeniu którego Dostawca zawiadamia o przekroczeniu progu i na żądanie Abonenta blokuje możliwość wykonywania połączeń na numery o podwyższonej opłacie;
20. **Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawarcia, zmiany lub rozwiązania Umowy, bądź też wykonania jej postanowień, także w zakresie wydania Abonentowi Urządzenia Abonenckiego oraz jego instalacji, konserwacji lub naprawy;
21. **Przerwa techniczna** – przerwa w dostępie do Sieci związana z koniecznością przeprowadzenia przez Dostawcę konserwacji lub modernizacji Sieci, o której Dostawca powiadomi Abonenta nie mniej niż na 7 dni wcześniej na stronie internetowej Dostawcy;
22. **Regulamin** – niniejszy dokument, stanowiący integralną część wszelkich Umów o świadczenie Usług;
23. **Sieć Dostawcy** – sieć telekomunikacyjna, stanowiąca własność Dostawcy, umożliwiająca świadczenie Usług;
24. **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec. Siłę wyższą stanowią w szczególności wyładowania atmosferyczne oraz nagłe zmiany pogodowe;
25. **Terminal** – (Urządzenie) komputer lub inne urządzenie wykorzystywane przez Abonenta umożliwiający podłączenie do Sieci i korzystanie z Usług dostępu do Internetu;
26. **Tytuł prawny do lokalu** – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze prawo do Lokalu lub inna umowa uprawniająca do korzystania z Lokalu;
27. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług, zawarta w formie pisemnej, na podstawie której Dostawca świadczy wskazane w umowie Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem, Cennikiem oraz innymi dokumentami regulującymi sposób świadczenia Usług wskazanych w Umowie;
28. **Urządzenie dostępne** – urządzenie umożliwiające odbiór sygnału oraz / lub transmisję danych do Odbiornika i / lub Terminala Abonenta;
29. **Urządzenie końcowe** – urządzenie umożliwiające korzystanie z Usługi, w tym Aparat telefoniczny, Odbiornik telewizyjny bądź Terminal;
30. **Usługi** – usługi telekomunikacyjne świadczone przez Dostawcę, polegające w szczególności na transmisji danych oraz zapewnianiu dostępu do telefonii stacjonarnej;
31. **Usługi dostępu do Internetu** – zapewnienie dostępu do Sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z sieci Internet;
32. **Usługi telefonii** – zapewnienie dostępu do sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z telefonii stacjonarnej pozwalającej na realizowanie połączeń głosowych
33. **Zakończenie sieci** – punkt Sieci Dostawcy przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usług;

§ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Dostawca usług oświadcza, że jest Dostawcą zarejestrowanym w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej i posiada stosowne zezwolenia na świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz na transmisję danych.
2. Świadczenie Usług na rzecz Abonenta odbywa się na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie, Umowie o świadczenie Usług telekomunikacyjnych, Cenniku, innych dokumentach, które regulują sposób świadczenia Usług wybranych przez Abonenta z Oferty Dostawcy i określonych w Umowie;
3. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług. Dostawca usług może wprowadzać odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi.
4. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów wprowadzonych przez Dostawcę, regulujące warunki świadczenia Usług odmiennie od Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

5. Znajomość Regulaminu jest obowiązkiem Abonenta. W chwili podpisania Umowy Abonent oświadcza i potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i nie wnosi zastrzeżeń co do jego treści. Regulamin stanowi integralną część Umowy i jego egzemplarz jest wydawany Abonentowi wraz z egzemplarzem Umowy.

6. Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik dostępne są na stronie Internetowej www.cybermax.pl oraz w BOK, na każde żądanie Abonenta.

7. Połączenia z numerami alarmowymi zapewniane są wyłącznie w usługach telefonii.

8. Dostawca nie gromadzi danych o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie za wyjątkiem adresu zakończenia sieci wskazanego w Umowie, oraz przypadku gdy z obowiązujących przepisów prawa wynika taki obowiązek. W innych wypadkach Dostawca może gromadzić te dane wyłącznie za zgodą Abonenta.

§ 3 ZAWARCIE UMOWY

1. Stroną Umowy może być osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej.

2. Zawarcie Umowy następuje w formie pisemnej w BOK lub poza nim w obecności Przedstawiciela, bądź za pomocą formularza udostępnionego na stronie www.cybermax.pl. W przypadku zawarcia Umowy poza BOK lub na odległość Abonent uprawniony jest do odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy, składając oświadczenie. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Dostawcy.

3. Przy zawieraniu Umowy Dostawca może żądać od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość, a także podania Dostawcy danych:

a) imienia i nazwiska,

b) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały;

c) adresu korespondencyjnego, jeśli jest inny niż w punkcie b);

d) numeru PESEL;

e) nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu;

f) zawartych w dokumentach danych potwierdzających możliwość wykonania wobec Dostawcy zobowiązania wynikającego z Umowy;

Informacja i oświadczenia Abonenta dotyczące przetwarzania danych uregulowane są w Umowie.

4. Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy od:

a) dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy wobec Abonenta;

b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy dokonanej w oparciu o dane będące w posiadaniu Dostawcy lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej;

5. Dostawca może odmówić zawarcia Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta warunków wskazanych w ustępie 3 i 4 niniejszego paragrafu, a także w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia Usługi.

6. W razie niespełnienia warunków wskazanych w ustępie 4 niniejszego paragrafu Dostawca może zażądać od Abonenta zabezpieczenia wykonania umowy poprzez zapłatę Kaucji, w maksymalnej wysokości odpowiadającej wartości trzykrotności opłat abonamentowych. W przypadku gdy Abonent zalega z płatnościami na rzecz Dostawcy co najmniej jeden pełen okres rozliczeniowy i mimo wezwania do zapłaty i wyznaczenia mu dodatkowego 14 dniowego terminu nadal nie ureguluje zobowiązań, wówczas Dostawca ma prawo potrącić wymagalną wierzytelność przysługującą mu wobec Abonenta z Kaucji i żądać jej uzupełnienia do pierwotnej wysokości. W

przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Dostawca w ciągu 14 dni zwróci Kaucję Abonentowi po uprzednim potrąceniu wszystkich nieuregulowanych należności.

7. Umowa może być zawarta przez pełnomocnika Abonenta. Pełnomocnictwo udzielone przez Abonenta musi mieć formę pisemną, pod rygorem nieważności i zostać załączone do Umowy.

§ 4 WYKONANIE INSTALACJI

1. Dostawca wykona Instalację w Lokalu Abonenta, bądź dostosuje Instalację już znajdującą się w Lokalu do potrzeb Usług, które mają być Abonentowi świadczone na podstawie Umowy, za zapłatą jednorazowej Opłaty instalacyjnej / aktywacyjnej określonej w Cenniku.
2. Abonent wyraża zgodę na wykonanie Instalacji i zainstalowanie Zakończenia Sieci oraz innych urządzeń niezbędnych do wykonania Usług, w sposób wskazany przez Dostawcę.
3. Opłata instalacyjna obejmuje koszt wykonania lub dostosowania Instalacji do miejsca, które Abonent wskaże jako miejsce montażu gniazda odbiorowego, o ile miejsce to będzie mogło być zaakceptowane z technicznego punktu widzenia.
4. W przypadku konieczności zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych w zakresie wykonania Instalacji wszelkie koszty z tym związane pokrywa Abonent. W przypadku stwierdzenia konieczności poniesienia takich kosztów Dostawca powiadomi o tym Abonenta i uzyska jego zgodę na wykonanie prac oraz akceptację kosztów. W przypadku gdyby Abonent nie akceptował kosztów prac każda ze stron uprawniona jest do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
5. Wykonywanie Instalacji w Lokalu odbywa się w obecności Abonenta lub upoważnionej przez niego osoby pełnoletniej.
6. Przygotowanie Lokalu do wykonania Instalacji jest obowiązkiem Abonenta.
7. Fakt oraz datę i godzinę wykonania Instalacji, a także fakt przekazania Abonentowi Urządzenia dostępowego, jeśli takie jest niezbędne dla świadczenia Usług, Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia oraz Dostawca potwierdzą poprzez podpisanie protokołu zdawczo odbiorczego. Podpisanie protokołu stanowi potwierdzenie, że Urządzenia dostępowe nie posiadały widocznych wad lub uszkodzeń w chwili ich wydania Abonentowi.
8. Dostawca gwarantuje zgodną z Umową jakość Usług w przypadku montażu nie więcej niż 1 Zakończenia sieci przy wykorzystaniu jednej Instalacji, przy przekroczeniu tej liczby dla zapewnienia prawidłowej jakości Usług niezbędne jest zakupienie przez Abonenta urządzenia wzmacniającego, zgodnie z zaleceniem Dostawcy.
9. Na wniosek Abonenta, Dostawca może dokonać przeniesienia Instalacji do innego Lokalu. Przeniesienie to wymaga podpisania aneksu do Umowy i wniesienia Opłaty jednorazowej, wskazanej w Cenniku.
10. Abonent zobowiązany jest do używania Instalacji zgodnie z jej przeznaczeniem. Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Instalacji. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Dostawcę o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Instalacji.
11. Abonent zobowiązany jest udostępniać Lokal Dostawcy celem napraw i konserwacji Instalacji.

§ 5 URZĄDZENIE DOSTĘPOWE / URZĄDZENIA KOŃCOWE

1. W przypadku gdy do świadczenia Usług niezbędne jest Urządzenie dostępowe, Dostawca sprzedaje lub udostępni Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, właściwe dla danego rodzaju Usług Urządzenie dostępowe wolne od wad.
2. Abonent może korzystać z własnego Urządzenia dostępowego po uprzednim uzyskaniu pisemnej zgody. Dostawca może odmówić udzielenia zgody wyłącznie w przypadku, gdy brak jest technicznych możliwości wykorzystania takiego Urządzenia dla celów świadczenia Usług, bądź istnieje poważne ryzyko, że wykorzystanie Urządzenia będzie powodowało zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci Dostawcy .
3. W przypadku udostępnienia Urządzenia dostępowego:

a) pozostaje ono własnością Dostawcy.

b) wydanie Urządzenia dostępowego następuje w chwili zawarcia Umowy, bądź w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu zdawczo – odbiorczego.

c) z chwilą wydania Urządzenia dostępowego Abonentowi przechodzi na niego obowiązek zabezpieczenia Urządzenia dostępowego przed uszkodzeniem i utratą. Abonent powinien zapewnić m.in. ochronę odgromową i przeciwprzepięciową Urządzeń dostępowych.

d) Abonent ponosi wszelkie koszty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia dostępowego, zasilanie Urządzenia w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.

e) Abonent zobowiązany jest do używania Urządzenia dostępowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi.

f) Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Urządzeń dostępowych, w szczególności do zmiany oprogramowania lub konfiguracji Urządzeń. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Dostawcę o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń dostępowych.

g) Dostawca wykonuje naprawy lub wymianę Urządzeń dostępowych na swój koszt, bez pobierania opłat od Abonenta, z zastrzeżeniem pkt. h).

h) Abonent odpowiada za spowodowane z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Urządzenia dostępowego, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Dostawcę.

i) Abonent nie ma prawa udostępniać Urządzenia dostępowego osobom trzecim.

j) Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia dostępowego Dostawcy w terminie 7 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, na koszt własny do BOK.

4. W przypadku sprzedaży Urządzenia dostępowego:

a) z chwilą zapłaty ceny Urządzenie dostępowe staje się własnością Abonenta. Umowa może przewidywać szczególne warunki dotyczące sposobu zapłaty ceny Urządzenia dostępowego, a także przewidywać, że sprzedaż nastąpi na warunkach promocyjnych.

b) Urządzenie wydawane jest Abonentowi w chwili zawarcia Umowy lub w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu zdawczo - odbiorczego.

c) Z chwilą wydania Urządzenia dostępowego Abonentowi przechodzi na niego ryzyko przypadkowego uszkodzenia lub utraty Urządzenia.

d) Urządzenie dostępowe objęte jest gwarancją udzieloną przez producenta.

e) Warunkiem gwarancji jest używanie Urządzenia dostępowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi; samowolne ingerowanie w Urządzenie Dostępowe przez Abonenta wiąże się z utratą gwarancji.

f) zakres odpowiedzialności Dostawcy za wady Urządzenia dostępowego, roszczenia przysługujące Abonentowi w związku z nieprawidłowym funkcjonowaniem Urządzenia dostępowego, oraz szczegółowe warunki udzielonej gwarancji wynikają z karty gwarancyjnej Urządzenia dostępowego, która wydawana jest Abonentowi jednocześnie z wydaniem Urządzenia dostępowego.

5. Dostawca może oferować do sprzedaży Abonentowi Urządzenia końcowe, w szczególności Aparaty telefoniczne. Postanowienia ust. 4 niniejszego paragrafu mają odpowiednie zastosowanie do sprzedaży Urządzeń końcowych.

6. Dostawca nie wprowadza żadnych ograniczeń w postaci blokad, bądź innych mających podobny skutek, w udostępnionych lub sprzedanych Urządzeniach dostępowych bądź Urządzeniach końcowych.

§ 6 ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Dostawca rozpocznie świadczenie Usług nie później niż w terminie 24 godzin od wykonania Instalacji. Na życzenie Abonenta rozpoczęcie świadczenia Usług może nastąpić w uzgodnionym z Abonentem terminie, późniejszym niż wskazany w zdaniu poprzednim.
2. Za rozpoczęcie świadczenia Usług Abonentowi pobierana jest Opłata jednorazowa zwana Opłatą aktywacyjną / instalacyjną, określona w Umowie i Cenniku.
3. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za stan techniczny Terminala Abonenta.
4. Dostawca zwolniony jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem Terminala Abonenta do odbioru świadczonych Usług, co oznacza w szczególności, że Abonent zobowiązany jest do konfiguracji tych urządzeń we własnym zakresie.
5. Dostawca rozpocznie naliczanie opłat za usługi z chwilą rozpoczęcia ich świadczenia, to jest z chwilą udostępnienia sygnału z Sieci Abonentowi.

§ 7 ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG NA WNIOSEK ABONENTA

1. Na pisemny wniosek Abonenta Dostawca może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usług oraz obowiązku wnoszenia związanych z tymi Usługami opłat, pod warunkiem że:
 - a) zawieszenie następuje na czas określony i wyrażony w pełnych miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż trzy miesiące;
 - b) zawieszenie następuje na zaakceptowany przez Dostawcę pisemny wniosek Abonenta, w którym wskazuje on okres, na jaki świadczenie Usług ma być zawieszone;
 - c) termin zawieszenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu pisemnego wniosku przez Abonenta;
 - d) Abonent ma prawo wystąpienia z pisemnym wnioskiem o wcześniejsze zakończenie okresu zawieszenia świadczenia Usług przez Dostawcę; w takim przypadku rozpoczęcie świadczenia Usług nastąpi nie później niż 24 godziny od dnia doręczenia wniosku; Opłata miesięczna zostanie wówczas wyliczona proporcjonalnie do ilości dni, w których w danym miesiącu Usługa była świadczona;
 - e) jeśli Abonent nie wystąpił z wnioskiem wskazanym w ustępie 1 punkt d) niniejszego paragrafu, Dostawca rozpoczyna świadczenie Usług po upływie okresu zawieszenia wskazanego we wniosku o zawieszenie świadczenia Usług;
2. W przypadku gdy Umowa zawarta jest na czas oznaczony okres jej trwania ulega przedłużeniu o okres trwania zawieszenia świadczenia Usług;
3. Abonent może dokonać zawieszenia świadczenia Usług nie częściej niż raz w roku kalendarzowym;

§ 8 OPŁATY

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania Opłat abonamentowych i Opłat jednorazowych osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub przelewem na rachunek bankowy wskazany w Umowie i na fakturze VAT.
2. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
3. Opłaty abonamentowe Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminie do 10-tego dnia każdego miesiąca z góry. Opłata abonamentowa za pierwszy Okres rozliczeniowy korzystania z Usługi rozliczana jest proporcjonalnie do czasu jej świadczenia.
4. Opłaty za połączenia telefoniczne wykonane z Numeru Abonenta w danym Okresie rozliczeniowym, a także Opłaty jednorazowe za czynności wykonane przez Dostawcę w danym Okresie rozliczeniowym Abonent zobowiązany jest uiszczać w kolejnym Okresie rozliczeniowym w wysokości i terminie wskazanym na fakturze VAT.

5. Faktura VAT doręczana jest Abonentowi na adres wskazany w Umowie. Za zgodą Abonenta faktura VAT może być doręczana za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Abonenta, lub być udostępniona na koncie Abonenta w EBOK.

6. W przypadku opóźnienia z zapłatą należności Dostawca uprawniony jest do naliczania odsetek ustawowych od wymagalnych a nieuiszczonych należności Abonenta.

7. Opłaty miesięczne, Opłaty jednorazowe oraz opłaty za usługi serwisowe należne Dostawcy za określone w Umowie Usługi wskazane są w Umowie oraz / lub w Cenniku. Cennik dostępny jest na stronie internetowej Dostawcy www.cybermax.pl a także w BOK na każde żądanie Abonenta.

8. W przypadku opóźnienia w zapłacie Opłat na rzecz Dostawcy powyżej 5 dni od dnia zapłaty wskazanego na fakturze VAT Dostawca wyśle na Terminal Abonenta informację o braku zapłaty należności. Wysłany komunikat wymaga jego potwierdzenia poprzez podanie Identyfikatora Abonenta i hasła/PINu z umowy.

9. W przypadku opóźnienia w zapłacie Opłat na rzecz Dostawcy przekraczającego jeden okres rozliczeniowy Dostawca wzywa Abonenta do zapłaty udzielając mu dodatkowego 7 dniowego terminu do dokonania zapłaty. W przypadku braku zapłaty Dostawca uprawniony jest do wstrzymania świadczenia Usługi lub ograniczenia dostępności Usługi (np. wyłączenia możliwości wykonywania połączeń wychodzących przy Usłudze telefonii, obniżenia prędkości transferu danych) do czasu dokonania zapłaty zaległych należności przez Abonenta. Za okres wstrzymania świadczenia Usługi nie są pobierane Opłaty.

10. W przypadku gdy opóźnienie w zapłacie Opłat przekracza dwa okresy rozliczeniowe Dostawca może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym z zachowaniem trybu wskazanego w Umowie.

§ 9 ZMIANA PAKIETU I ZAMAWIANIE DODATKOWYCH OPCJI USŁUGI

1. Abonent może dokonywać zmian Pakietu / Taryfy i zamawiać dodatkowe opcje usługi w każdym momencie trwania Umowy, o ile nie zalega z Opłatami na rzecz Dostawcy i o ile możliwość zmiany Pakietu / Taryfy nie została ograniczona lub wyłączona w Regulaminie promocji, w oparciu o który świadczona jest Usługa.

2. Abonent może składać zamówienia na Pakiety / Taryfy oraz dodatkowe opcje Usługi w BOK. Dostawca może umożliwić Abonentowi składanie zamówień na Pakiety / Taryfy oraz na dodatkowe opcje Usługi Przedstawicielowi poza BOK, oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej, EBOK a także telefonicznie.

3. Dostawca utrwała oświadczenie Abonenta i przechowuje je do końca trwania Umowy na zmienionych warunkach. Dostawca utrwała całą rozmowę telefoniczną i udostępnia treść oświadczenia Abonentowi na każde żądanie.

4. W przypadku zmiany Pakietu na odległość (za pośrednictwem poczty elektronicznej, EBOK, Dostawca potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Potwierdzenie dostarczane jest drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej. Jeśli dostarczenie drogą elektroniczną nie jest możliwe, lub Abonent tego zażąda potwierdzenie doręczane jest w formie pisemnej. W potwierdzeniu podaje się zakres, termin i treść zmian do Umowy.

5. W przypadkach wskazanych w ust. 4 Abonent uprawniony jest do odstąpienia od dokonanej zmiany bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty doręczenia potwierdzenia o którym mowa w ust. 4. Jeśli Dostawca nie dostarczy potwierdzenia wówczas termin na odstąpienie od dokonanej zmiany wynosi 12 miesięcy i liczy się go od dnia złożenia przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Celem odstąpienia należy złożyć oświadczenie Dostawcy. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Dostawcy. Jeśli Dostawca na żądanie Abonenta rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy, wówczas Abonent, który skorzysta z prawa odstąpienia od Umowy zobowiązany będzie do zapłaty należności za świadczoną Usługę, za okres od rozpoczęcia jej świadczenia na zmienionych warunkach, do dnia odstąpienia od Umowy.

6. W przypadku zmiany Pakietu lub zamówienia dodatkowych opcji Usługi w obecności Przedstawiciela poza BOK Abonent uprawniony jest do odstąpienia od dokonanej zmiany bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Dostawcy.

§ 10 ZAKRES OBOWIĄZKÓW I ODPOWIEDZIALNOŚCI ABONENTA

1. Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania należnych Opłat, a także wykonywania innych obowiązków wynikających z Umowy i Regulaminu.

2. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Dostawcy w terminie 7 dni o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego, zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy, o utracie przysługującego mu Tytułu prawnego do Lokalu, lub zmianie innych danych niezbędnych dla zgodnego z umową świadczenia Usług.

3. W przypadku nie powiadomienia o zmianie danych niezbędnych do prawidłowego świadczenia Usług Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Usług lub ich nienależytą jakość.

4. Abonentowi zabrania się podejmowania jakichkolwiek czynności zagrażających bezpieczeństwu lub integralności Sieci bądź Usług, w tym:

a) naruszania lub ingerowania w Sieć, Urządzenia Sieci oraz w Instalację, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;

b) ingerowania w Urządzenia dostępne będące własnością Dostawcy;

c) umożliwiania dostępu do Sieci i Urządzeń dostępowych osobom trzecim;

d) zakłócania działania Sieci;

e) podejmowania działań mogących uszkodzić lub zakłócić pracę Sieci lub Instalacji Dostawcy lub innych Abonentów;

f) blokowania działania oraz prób włamań do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci Internet;

g) rozpowszechniania w Sieci Internet treści niezgodnych z prawem polskim oraz prawem międzynarodowym, w szczególności naruszającego prawa autorskie rozpowszechniania nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;

h) podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Abonentów lub Sieci internetowej.

5. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa w § 10 pkt.4 Dostawca uprawniony jest do:

a) zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń;

b) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;

c) przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.

6. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody, które wyrządził Dostawcy lub innym Abonentom naruszając z przyczyn leżących po jego stronie postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy.

7. W przypadku wskazanym w ust. 6 Dostawca uprawniony jest do żądania naprawienia szkody przez Abonenta poprzez zapłatę kary umownej określonej w Umowie, Regulaminie lub Cenniku dla wyraźnie wskazanych przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Abonenta, zaś jeśli kara umowna nie została przewidziana – do żądania naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

§ 11 ZAKRES OBOWIĄZKÓW DOSTAWCY

1. Dostawca zobowiązany jest do świadczenia na rzecz Abonenta, we wskazanym przez niego w Umowie Lokalu, Usług zgodnie z wybranym przez Abonenta i określonym w Umowie Pakietem / Taryfą.

2. Dostawca nie wprowadził żadnych ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług. Ograniczenia w dostępie do Usług mogą wynikać wyłącznie z zasięgu Sieci Dostawcy oraz ustalonych w Umowie Progów kwotowych Usługi w przypadku Usługi telefonii.
3. Obowiązkiem Dostawcy jest utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym świadczenie Usług zgodnie z zawartą Umową, niniejszym Regulaminem oraz z obowiązującym prawem.
4. Dostawca na bieżąco monitoruje poziom ruchu w Sieci celem zapobieżenia osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza i w przypadku gdy poziom ruchu zagraża osiągnięciu pojemności łącza niezwłocznie podejmuje czynności techniczne mające na celu zwiększenie pojemności łącza. Stosowane procedury nie wpływają na jakość świadczonych Usług.
5. Dostawca zobowiązany jest do obsługi Abonenta i udzielania mu wszelkiej pomocy i niezbędnych informacji w związku z wykonywaniem Umowy zarówno w BOK jak i telefonicznie, w godzinach pracy BOK.
6. Dostawca udostępnia informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie www.cybermax.pl poprzez wskazanie linku do strony internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej, na której takie informacje są publikowane.
7. Dostawca zobowiązany jest do zapewnienia Abonentom nieodpłatnego usuwania Awarii, a także świadczenia usług serwisowych, na zasadach określonych w § 12.
8. Dostawca zobowiązany jest informować wszystkich Abonentów z co najmniej 2 dniowym wyprzedzeniem, o wszelkich zmianach, przerwach pracy Sieci, Przerwach Technicznych, pracach modernizacyjnych i konserwacyjnych. Informacja taka przekazana zostanie za pośrednictwem komunikatów na stronie internetowej www.cybermax.pl

§ 12 SERWIS TECHNICZNY

1. Dostawca świadczy usługi serwisowe, obejmujące usuwanie Awarii, a także inne usługi związane z obsługą Instalacji, w tym jej przeróbkami, rozbudową, przeniesieniem do innego Lokalu i innymi czynnościami wskazanymi w Cenniku.
2. Abonent może zgłosić Awarię świadczonych przez Dostawcę Usług w BOK osobiście w godzinach pracy Biura, telefonicznie na nr: 134306221, 606905716, 606905752 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: biuro@cybermax.pl
3. Zgłoszenie powinno zawierać: Imię Nazwisko, adres z podaniem numeru lokalu lub numeru mieszkania, numer telefonu kontaktowego oraz krótką charakterystykę Awarii.
4. Działania zmierzające do usunięcia Awarii będą podejmowane nie później niż w ciągu 24 godzin przypadających w dni robocze, od chwili zgłoszenia Awarii przez Abonenta.
5. Dostawca zapewnia serwis techniczny w godz. od 8 do 16 w dni powszednie.
6. Usunięcie Awarii następuje bezpłatnie, z tym zastrzeżeniem, że Abonent zobowiązany jest pokryć koszty obsługi serwisowej, w tym koszty dojazdu serwisu do Lokalu Abonenta w przypadku zamówienia płatnych usług serwisowych, a także w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu. Za nieuzasadnione wezwanie serwisu przyjmuje się przypadki, gdy zgłoszona Awaria wynika z:
 - a) przyczyn dotyczących wad lub uszkodzeń Terminala lub Aparatu telefonicznego Abonenta;
 - b) uszkodzenia Instalacji wynikającego z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta,
 - c) postępowania Abonenta niezgodnego z instrukcją obsługi Urządzenia dostępowego.

§ 13 ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Dostawcę, w tym także z tytułu nieosiągnięcia określonego w Umowie poziomu Usług, Abonentowi przysługuje prawo zwrotu Opłaty miesięcznej obliczonej proporcjonalnie do ilości dni, w których Usługi nie były świadczone należycie.

2. Poza zwrotem części Opłaty miesięcznej w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Dostawcę, w tym także z tytułu nieosiągnięcia określonego w Umowie poziomu Usług, na skutek okoliczności, za które Dostawca ponosi odpowiedzialność, Dostawca zobowiązany jest do zapłaty Abonentowi kary umownej w wysokości 1/30 Opłaty miesięcznej za każdy rozpoczęty dzień nienależytego świadczenia Usług.

3. Zwrot Opłaty miesięcznej i kara umowna zostaną zgodnie z dyspozycją Abonenta zaliczone na poczet zaległych lub przyszłych należności lub wypłacone Abonentowi, w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta i wskazania przez Abonenta sposobu wypłaty.

4. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeśli nastąpiło ono na skutek okoliczności niezależnych od Dostawcy, w tym gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy wynika:

a) ze stanu technicznego Terminala Abonenta;

b) z uszkodzeń wyrządzonych przez Abonenta w Sieci lub Instalacji;

c) z wystąpienia Siły Wyższej – w tym zjawisk atmosferycznych takich jak burze, wyładowania atmosferyczne, porywisty wiatr, śnieżyce;

d) z działania osób trzecich, za które Dostawca nie odpowiada i którymi nie posługuje się przy wykonywaniu Umowy;

5. Dostawca nie odpowiada za formę i treść rozpowszechniane przez Abonenta oraz dostępne dla Abonenta w sieci Internet.

6. Odpowiedzialność Dostawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w stosunku do Abonentów niebędących konsumentami nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści.

§14 REKLAMACJE

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w pkt. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca niezwłocznie powiadamia reklamującego.

3. Reklamacja może być złożona w Biurze Obsługi Klienta, EBOK. Reklamacja może być złożona:

a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w BOK albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);

b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego BOK;

c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Dostawcę.

4. Reklamacja powinna zawierać:

a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, zwanego dalej "reklamującym";

b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer identyfikacyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę lub adres miejsca zakończenia sieci;

e) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,

f) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji polegającej na niedotrzymaniu z winy Dostawcy określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;

g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;

h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w lit. g.);

i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w BOK, nie spełnia warunków określonych w pkt. 4, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja złożona została w sposób inny i nie spełnia warunków określonych w Regulaminie, Dostawca rozpatrując reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

6. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Dostawca rozpatrując reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

7. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w BOK, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, przyjmując reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Postanowienia nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

8. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Dostawcy.

9. Dostawca rozpatrując reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

10. Odpowiedź na reklamację zawiera:

a) nazwę Dostawcy;

b) informację o dniu złożenia reklamacji;

c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;

d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego;

e) 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 art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;

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

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

a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;

b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

12. Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

13. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Stosuje się przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne.

14. Przepisu pkt. 12 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi:

a) potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Dostawcy.

b) Odpowiedź na reklamację zawiera:

- nazwę Dostawcy;

- informację o dniu złożenia reklamacji;

- rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;

- w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 14 ust. 4 h;

- 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 art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;

- dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne. Postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

15. Jeżeli wysłana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób pkt 3, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

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

§ 15. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG DOSTĘPU DO INTERNETU

1. Dostawca przydziela Abonentowi login i hasło a także adres IP będący numerem identyfikującym Abonenta w Sieci.
2. W przypadku stosowania przez Abonenta uszkodzonej karty sieciowej oraz w przypadku niesprawności Terminala, Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niepoprawne funkcjonowanie Usługi dostępu do Internetu za pomocą Sieci na poziomie Terminala Abonenta.
3. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych Abonenta zapisanych w pamięci Terminala, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich.
4. Usługa nie zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.

§ 16. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG TELEFONII

1. Dostawca zapewnia Abonentom bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi oraz kierowanie połączeń telefonicznych do numerów alarmowych 112, 997, 998, 999 oraz połączeń do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Dostawca nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.
2. Dostawca nie gromadzi danych o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie za wyjątkiem adresu zakończenia sieci wskazanego w Umowie, oraz przypadku gdy z obowiązujących przepisów prawa wynika taki obowiązek. W innych wypadkach Dostawca może gromadzić te dane wyłącznie za zgodą Abonenta.
3. Dostawca na żądanie Abonenta:
 - a) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów,
 - b) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów,
 - c) umożliwia Abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, oraz połączeń przychodzących z takich numerów chyba że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
4. Dostawca oferuje Abonentowi możliwość określenia Progu kwotowego dla Okresu rozliczeniowego. Na żądanie Abonenta Dostawca blokuje połączenia na i z numerów o podwyższonej opłacie.
5. Dostawca zobowiązany jest do sporządzania i uaktualniania spisów swoich abonentów. Dostawca jest obowiązany informować Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.
6. Dane Abonenta umieszczane są w spisie wyłącznie za jego zgodą. W spisie abonentów umieszczane są następujące dane:
 - a) imiona i nazwisko
 - b) numer telefonu
 - c) nazwa miejscowości i ulicy, przy której znajduje się zakończenie sieci udostępnione Abonentowi.
7. Dostawca zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania połączenia telefonicznego z konsultantem.

8. Na Oplatę za korzystanie z Usługi telefonii składają się Oplata abonamentowa oraz opłata za czas połączeń wykonanych z Numeru abonenckiego Abonenta (za wyjątkiem czasu połączeń, który wliczony jest w Oplatę abonamentową) Czas połączeń do wykorzystania w danym okresie rozliczeniowym, za które należność wliczona jest w Oplatę abonamentową i którego Abonent nie wykorzysta w danym Okresie rozliczeniowym nie przechodzi na kolejny Okres rozliczeniowy; Abonent nie jest też uprawniony do ubiegania się o naliczenie Oplaty abonamentowej w części lub do jej zwrotu.

9. Wszystkie połączenia rozpoczęte w danym Okresie rozliczeniowym rozliczane są w całości w Okresie rozliczeniowym, w którym się rozpoczęły.

10. Abonent może żądać zmiany przydzielonego Numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego Numeru jest uciążliwe.

11. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru w ramach istniejącej sieci Dostawcy.

12. Przy zmianie dostawcy usług telefonii Abonent może żądać od Dostawcy przeniesienia przydzielonego Numeru do sieci tego dostawcy usług istniejącej na tym samym obszarze geograficznym. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać umowę z Dostawcą bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Dostawcy opłaty w wysokości nieprzekraczającej Oplaty miesięcznej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Oplata miesięczna za jeden Okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania umowy.

13. Dostawca dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych Usług telefonii zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez abonenta połączeń.

14. Na żądanie Abonenta, Dostawca dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w cenniku. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii powinien zawierać informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Dostawca dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii wraz z fakturą wystawioną za okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz począwszy od odpowiednio bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu,.

15. Na żądanie Abonenta Dostawca dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym abonent złożył żądanie. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii Dostawca dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.

§ 17 JAKOŚĆ USŁUG

Dostawca świadczy Usługi z zachowaniem następujących parametrów jakości:

1. minimalny oferowany poziom jakości usługi dostępu do Internetu: 128kbps
2. maksymalny czas oczekiwania na przyłączenie do sieci telekomunikacyjnej (wyrażany w dniach, włącznie z dniami wolnymi od pracy) 30 dni.
3. maksymalny czas oczekiwania na połączenie z personelem (wyrażany w sekundach, dla dni roboczych) 600s.
4. maksymalny czas usunięcia uszkodzenia (od zgłoszenia przez abonenta braku możliwości korzystania z usług do przywrócenia możliwości korzystania z usług wyrażony w godzinach) 120h.

§ 18 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W przypadku powstania sporu w związku z wykonywaniem Umowy spór może być rozstrzygany w drodze mediacji przewidzianej w art. 109 ustawy prawo telekomunikacyjne, lub zostać poddany pod rozstrzygnięcie

polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie UKE, zgodnie z art. 110 ustawy prawo telekomunikacyjne. 2. W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy Prawo Telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.)