

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ FIRME

DERSEN

### Rozdział I

#### Postanowienia ogólne.

##### § 1

Niniejszy regulamin, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez firmę DERSEN z siedzibą w Nowej Wsi Grodziskiej 113b/2, 59-524 Pielgrzymka, NIP: 581-100-57-78, REGON 170 280 170.

##### § 2

#### DEFINICJE:

**ABONENT:** podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie Usług zawartej w formie pisemnej z Dostawcą usługi internetowej, telefonicznej.

**AKTYWACJA:** czynności w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia usług w zakończeniu sieci umożliwiające abonentowi rozpoczęcie korzystania z usług.

**AWARIA:** techniczna wada sieci, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania siły wyższej.

**BIURO OBSŁUGI KLIENTA (BOK):** jednostka Dostawcy Usług wyznaczona do kontaktów z Abonentami i Zamawiającymi usługę.

**CENNIK:** zestawienie cen na Usługi świadczone przez Dostawcę usług, stanowiące integralną część umowy Abonenckiej.

**INSTALACJA:** czynności techniczne mające na celu wykonanie zakończenia sieci lub montaż sprzętu w lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do sieci.

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

**LOKAL:** nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal) w której Zamawiający zamierza korzystać z Usług Dostawcy usług lub w której zgodnie z Umową Abonencką jest zlokalizowane zakończenie sieci.

**OKRES ROZLICZENIOWY:** okres jednego miesiąca za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Dostawcę usług na rachunku.

**PAKIET:** określona w cenniku grupa usług w ramach usług firmy DERSEN dostępnych na danym terenie.

**RACHUNEK:** dokument zawierający opłaty wynikające z UMOWY ABONENCKIEJ, REGULAMINU I CENNIKA, wystawiany Abonentowi przez Dostawcę Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

**SIEĆ:** sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia usług.

**SIŁA WYŻSZA:** zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia w szczególności wojny, katastrofy naturalne (wichury, burze, gradobicia, trąby powietrzne, wyładowania atmosferyczne, itp.), strajki, akty wydane przez organy władzy publicznej, awarie sieci elektrycznej (zerwane trakcje sieci elektrycznej).

**SPRZĘT:** urządzenia techniczne stanowiące własność Dostawcy Usług, niezbędne do korzystania z usług objętych Umową Abonencką.

**UMOWA ABONENCKA:** umowa o świadczenie usług zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem,

a Dostawcą Usługi.

**USŁUGA INTERNETOWA:** zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem sieci.

**USŁUGI TELEFONICZNE:** ustanawianie połączeń głosowych za pomocą sieci pozwalających na dwukierunkową łączność.

**USTERKA:** techniczna wada sieci obniżająca jakość usługi, lecz umożliwiająca korzystanie z tej usługi.

**WARUNKI WŁAŚCIWEGO UŻYTKOWANIA:** dokument zawierający spis zasad do przestrzegania których są zobowiązani Abonenci korzystający z usług Internetowych, telefonicznych stanowiący integralną część Umowy Abonenckiej, dostępny na stronie internetowej

i na życzenie Abonenta przygotowane w formie pisemnej.

**ZAKOŃCZENIE SIECI:** sieć telekomunikacyjna (instalacja) w lokalu Abonenta zakończona gniazdem umożliwiającą podłączenie urządzeń końcowych do sieci lub sprzętu i korzystanie z usług.

**ZAMAWIAJĄCY:** podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej.

**Aktualny Regulamin, Cennik i Oferta handlowa i Warunki Właściwego Użytkowania dostępne są na stronach internetowych pod adresem [www.dersen.pl](http://www.dersen.pl)**

##### § 3

1. Dostawca Usług oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenach, na których posiada Sieć umożliwiającą świadczenie Usług.
2. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy Usług.
3. Regulamin stanowi integralną część Umowy Abonenckiej.
4. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi.
- 5.

### Rozdział II

#### Zawarcie Umowy Abonenckiej.

##### § 4

1. Zamawiający składa u Dostawcy usług pisemny wniosek o zawarcie Umowy Abonenckiej. Dostawca Usług dopuszcza możliwość składania wniosków telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej, pisemnie, osobiście w BOK.
2. Dostawca Usług udziela Zamawiającemu odpowiedzi na wnioski w terminie do 30-120 dni roboczych. W razie odmowy, Dostawca Usług informuje o jej przyczynach.
3. Umowa może być zawarta przez Zamawiającego:
  - 1) w Biurze Obsługi Klienta (BOK),
  - 2) za pomocą środków porozumiewania na odległość.
4. Jeżeli Umowa Abonencka została zawarta na odległość, Abonent będący Konsumentem może od Umowy Abonenckiej odstąpić, składając Dostawcy Usług pisemne oświadczenie w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w wypadku świadczenia Usług rozpoczętych, za zgodą Konsumenta, a także w przypadku Umowy dotyczącej świadczeń o właściwościach określonych przez Konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu.

##### § 5

1. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej. Zawarcie umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie.
2. Umowa Abonencka zawierana jest na czas określony. Umowa Abonencka może być zawarta także na czas nieokreślony, o ile Dostawca Usług przewiduje taką możliwość.
3. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.

##### § 6

1. Umowa Abonencka, może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu.
2. Abonent w ciągu 7 dni od podłączenia ma obowiązek podpisania Umowy, chyba że zostanie ustalony inny termin przez Dostawcę.
3. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tytuł prawny do Lokalu.
4. W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, zawarcie Umowy Abonenckiej wymaga przedstawienia przez Zamawiającego pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego, lub członka spółdzielni mieszkaniowej na Instalację Sprzętu.
5. Zgoda, o której mowa w ust. 3 nie jest wymagana, jeżeli właściciel, użytkownik wieczysty nieruchomości lub członek spółdzielni mieszkaniowej jest osobą prawną.

6. W celu ustalenia tytułu prawnego Zamawiającego do Lokalu, Dostawca usług może żądać dodatkowych informacji i dokumentów.
7. Abonent obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o tym fakcie.

## § 7

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od podania przez Zamawiającego następujących danych:
  - 1) nazwisko i imiona,
  - 2) adres miejsca zameldowania na pobyt stały,
  - 3) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
  - 4) w przypadku cudzoziemca: nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość;
  - 5) zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej,
  - 6) potwierdzenie nadania numeru REGON oraz NIP, odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego lub innego właściwego rejestru, przy czym dane o których mowa w ust. 1 punkt. 1)-5) dotyczą wyłącznie osób fizycznych, zaś dane o których mowa w ust. 1 punkt. 6) – podmiotów nie będących osobami fizycznymi. Weryfikacja danych, o których mowa w ust. 1 punkt. 1-4) następuje na podstawie dowodu osobistego lub paszportu Zamawiającego.
2. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:
  - 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy Usług wynikających z Umowy Abonenckiej np. dokumentów potwierdzających wykonanie zobowiązań wobec innych dostawców mediów, za okres trzech ostatnich miesięcy poprzedzających zawarcie Umowy Abonenckiej.
  - 2) 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 o udostępnianiu informacji gospodarczych. Dostawca Usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
3. Dostawca Usług, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, albo w przypadku, gdy Zamawiający posiada tytuł prawny do Lokalu inny niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą sprzętu, bądź też nieterminową wpłatą należności przewidzianych Umową Abonencką, Cennikiem lub Regulaminem bądź od spełnienia dodatkowych wymogów.
4. Ponadto Dostawcy Usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej, jeżeli:
  - 1) Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności,
  - 2) Zamawiający lub inna osoba korzystająca z Usług w Lokalu zalega z opłatami na rzecz Dostawcy Usług,
  - 3) wcześniejsza umowa o świadczenie Usług zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu została rozwiązana przez Dostawcę Usług lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień, bądź postanowień Regulaminu lub Warunków Właściwego Użytkowania.

## Rozdział III Instalacja oraz zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń Końcowych.

### § 8

1. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.
2. **Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m. in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieni oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy Usług. Kable zostaną**

poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieni.

3. **Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług, Instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany, ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia lokalu, ani wykonywania innych podobnych czynności. Instalatorzy nie są uprawnieni do przeróbek budowlanych.**
4. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent, lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych.
6. W wypadkach wskazanych w Umowie Abonenckiej Dostawca Usług dopuszcza Instalację Sprzętu przez Abonenta według instrukcji udzielonej przez Dostawcę Usług. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za skonfigurowanie Sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją udzieloną przez Dostawcę Usług.
7. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy Usług.
8. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.
9. Przycinanie, karczowanie roślin utrudniających odbiór Usługi, montaż dodatkowych masztów, wysięgników, dodatkowej infrastruktury określonej przez przedstawiciela Dostawcy Usług - a umożliwiające wykonanie prawidłowej usługi - leży po stronie Abonenta.

### § 9

**Jeżeli Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieni. Instalacja kolejnych Zakończeń Sieni w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.**

### § 10

1. Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi - Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Odebranie Sprzętu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, które Abonent mógł z łatwością zauważyć.
2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.
3. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy Usług, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.
4. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie Abonenckiej. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług.
5. **Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.**
6. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent zobowiązany jest poinformować Biuro Obsługi Klienta o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie sprzętu - oddanego Abonentowi przez Dostawcę Usług do użytkowania, w terminie nie przekraczającym 48 godzin od stwierdzenia tego zdarzenia.

### § 11

1. Urządzenia Końcowe podłączone do Zakończenia Sieni powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
3. Dostawca Usług zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia Końcowe zostały odłączone od zasilania energetycznego. Dostawca Usług nie ponosi

odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia.

#### § 12

1. Dostawca Usług ma prawo wymienić używany przez Abonenta Sprzęt na inny, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością zmiany ustawień Urządzenia Końcowego przez Abonenta. Abonent obowiązany jest umożliwić Przedstawicielom Dostawcy Usług wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę lub ustalonym z Abonentem terminie.
2. Dostawca Usług może wymienić Sprzęt ze względu na zmianę technologii świadczenia Usług, na skutek której Abonent nie będzie w stanie korzystać z Usług przy użyciu dotychczasowych Urządzeń Końcowych, jeżeli powszechnie w punktach sprzedaży detalicznej oferowane są urządzenia umożliwiające korzystanie z Usług po dokonanej przez Dostawcę Usług wymianie Sprzętu. W razie korzystania z powyższego uprawnienia przez Dostawcę Usług, Abonentowi nie przysługują roszczenia wobec Dostawcy Usług. W takim przypadku Abonentowi przysługuje, w terminie 30 dni od daty wymiany Sprzętu przez Dostawcę Usług, prawo do rozwiązania umowy, bez zachowania terminu wypowiedzenia. W razie skorzystania z powyższego uprawnienia przez Abonenta, Dostawcy Usług nie przysługują roszczenia wobec Abonenta.

### Rozdział IV Opłaty.

#### § 13

1. Za Instalację Zakończenia Sieci w Lokalu Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
2. W przypadku, gdy Instalacja Zakończenia Sieci jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca Usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.
3. Za uruchomienie świadczenia Usług, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej, w wysokości określonej w Cenniku.
4. W przypadku zawierania nowej Umowy Abonenckiej, a odnoszącej się do Lokalu, w którym znajduje się Zakończenie Sieci, pobiera się opłatę aktywacyjną w wysokości określonej w Cenniku.
5. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia usługi nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Dostawcy Usług lub na tym terenie Dostawca Usług nie świadczy danej Usługi.
6. W przypadku zmiany przez Abonenta Lokalu, na lokal w którym nie ma wykonanej instalacji Zakończenia Sieci, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej na zasadach określonych w ust. 1 lub 2.

#### § 14

1. Wysokość opłat za usługi świadczone przez Dostawcę Usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik.
2. Cennik jest podawany przez Dostawcę Usług do publicznej wiadomości, oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową Abonencką, a także na żądanie Abonenta.
3. W razie podwyższenia cen za Usługi świadczone Abonentowi, Dostawca Usług jest obowiązany z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego do powiadomienia o tym Abonenta na piśmie. Dostawca Usług nie jest jednak zobowiązany do powiadamiania Abonenta o zmianie Cennika, jeżeli zmiana ta ograniczona jest do rezygnacji z pobierania części opłat, wprowadzenia opłat za nowe usługi telekomunikacyjne, lub do zmiany opłat za usługi, nie objęte Umową Abonencką.
4. Abonent nie później niż przed datą wprowadzenia podwyższenia cen wskazaną w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 3, może doręczyć Dostawcy Usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację podwyższenia cen.

#### § 15

1. Opłata abonamentowa obejmuje:
  - 1) stały dostęp do Sieci,
  - 2) korzystanie z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej,
  - 3) obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
2. Abonent uiszcza z góry opłatę abonamentową w wysokości określonej w Cenniku, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu lub jego wielokrotności (np. kwartał, półrocze, rok). Zmiana częstotliwości opłacania Rachunków na wielokrotność Okresu Rozliczeniowego następuje na wniosek Abonenta.
3. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona (1/30).
4. Opłaty pobierane przez Dostawcę Usług nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego należnych na podstawie odrębnej ustawy.

#### § 16

1. O terminie, w którym Dostawca Usług wystawiać będzie Rachunki, Abonent zostanie powiadomiony przy zawarciu Umowy Abonenckiej lub doręczeniu pierwszego Rachunku. Dostawca Usług może w każdym czasie zmienić termin wystawienia Rachunków ze skutkiem od dnia powiadomienia Abonenta o tej zmianie. Powyższa zmiana nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej i Regulaminu.
2. W związku ze zmianą terminu wystawiania Rachunków, zakresu Usług objętych Umową Abonencką lub w przypadku zaistnienia innych ważnych względów organizacyjnych lub technicznych, Dostawca Usług może, bez konieczności uprzedniego powiadamiania, wystawić Abonentowi rachunek między - okresowy płatny w terminie w nim określonym.
3. Abonent zobowiązany jest do comiesięcznego uiszczenia stałych opłat abonamentowych w ciągu 14 dni od terminu, określonego zgodnie z ust. 1 powyżej. W przypadku opłat jednorazowych, w szczególności opłaty instalacyjnej i opłaty aktywacyjnej, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia ich przy podpisaniu Umowy.
4. **Faktury wysyłane są Poczta Polska, e-mailem lub dostarczane przez doręczyciela lub odbiór osobisty w BOK. Brak doręczenia faktury, nie uzasadnia braku płatności za Usługę w danym okresie rozliczeniowym.**
5. Wszelkie pozostałe przewidziane Umową Abonencką, Regulaminem i Cennikiem opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych na Rachunku.
6. Abonent uiszczał będzie opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę Usług. Uiszczając opłatę Abonent zobowiązany jest podać numer faktury. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania na rachunku bankowym wskazanym przez Dostawcę Usług.
7. W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem, Dostawca Usług ma prawo naliczyć ustawowe odsetki.
8. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Dostawcę Usług nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.
9. Wezwanie za brak wpłat zostaje wysłane listem zwykłym do Abonenta. Po upływie 14 dni od doręczenia, gdy zadłużenie nadal nie zostało uregulowane i Klient nie skontaktował się z BOK w sprawie ustalenia spłaty zadłużenia - sprawę kierujemy do Kancelarii Adwokatów i Radców Prawnych Rykowski & Gniewkowski, Al. Niepodległości 124 /16, 02-577 Warszawa, w związku z tym zostaną naliczone koszty pracy Kancelarii wg cennika Kancelarii Adwokackiej.

### Rozdział V Zakres świadczonych Usług.

#### § 17

1. Dostawca usług oferuje:
  - 1) Usługi Internetowe,
  - 2) Usługi Telefoniczne,
  - 3) Usługi dodatkowe związane z powyższymi Usługami, szczegółowo określone postanowieniami Umowy

Abonenckiej dotyczącej danego typu Usługi, Cennika oraz Regulaminu.

2. Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa Abonencka oraz Cennik.
3. Jeżeli Abonent nie zalega z żadnymi opłatami na rzecz Dostawcy Usług, zakres świadczonych Usług może zostać rozszerzony na wniosek Abonenta o nowe Usługi dostępne na danym terenie – tzw. zmiana usługi na „wyższą” albo rezygnację z niektórych Usług – tzw. zmiana usługi na „niższą”.
4. W sytuacji, o której mowa w ustępie poprzedzającym, zmiana Umowy dochodzi do skutku z chwilą rozpoczęcia przez Dostawcę świadczenia Usług w zmienionym zakresie. Opłaty za Usługi świadczone przez Dostawcę, według zmienionej Umowy Abonenckiej, będą naliczone od dnia faktycznego rozpoczęcia świadczenia tych Usług. Potwierdzeniem, że Umowa Abonencka została zmieniona w tym zakresie, jest dokonanie przez Abonenta, po otrzymaniu Rachunku wystawionego zgodnie z Cennikiem za Usługi świadczone w zmienionym zakresie, płatności pełnej kwoty, na którą opiewa Rachunek Dostawcy Usług, przysługujące prawo uprzedniej weryfikacji wniosku o zmianę zakresu Usług. Zmiana powinna zostać zgłoszona przez Abonenta na 30 dni przed nowym Okresem Rozliczeniowym.
5. Do zmiany Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony postanowienia ust. 3 i 4 niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio, z zastrzeżeniem że tak zmieniona Umowa Abonencka jest uważana za zawartą na czas określony wskazany w Umowie Abonenckiej, liczony od dnia faktycznego rozpoczęcia świadczenia nowego zakresu usług.
6. Zasady określone w ust. 3 i 4 stosuje się odpowiednio do Zamawiania i dokonywania zmian Usług Dodatkowych.
7. Za dokonanie zmiany Usług w ramach Umowy Abonenckiej Dostawca Usług może pobierać opłaty przewidziane Cennikiem.
8. Jeżeli rozszerzenie zakresu Umowy Abonenckiej o nowe Usługi wymaga zainstalowania dodatkowego Sprzętu w Lokalu, postanowienia Rozdziału III stosuje się odpowiednio Rozdział IV paragraf 13.
9. W przypadku, w którym zmiana Umowy Abonenckiej jest związana ze zwrotem Sprzętu potrzebnego do świadczenia danej Usługi, Dostawca Usług ma prawo pobierać opłaty za bezumowne korzystanie z usługi – wystawiając fakturę w wysokości opłaty abonamentowej za te Usługi, do dnia w którym Abonent zwrócił Sprzęt Dostawcy Usług bądź Dostawca usług obciąży Abonenta karą umowną.

Jeżeli Dostawca Usług zamierza zmienić Umowę Abonencką przez zaprzestanie świadczenia niektórych objętych nią Usług, zobowiązany jest wypowiedzieć świadczenie tych Usług w trybie określonym w § 4 ust.3 wskazując wyraźnie jakich Usług, objętych Umową Abonencką, wypowiada.

## Rozdział VI Usługi internetowe.

§ 18

1. **Abonent nie ma prawa udostępniać Usług Internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych usług – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług Internetowych poza Lokalem, bez zgody Dostawcy Usług wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.**
2. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawicieli Dostawcy Usług konfiguracji, parametrów sprzętu i Urządzeń Końcowych, bądź dokona innych czynności, w następstwie których niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług Internetowych, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiające ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta.

§ 19

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Warunków Właściwego Użytkowania, zarówno w stosunku do Dostawcy Usług jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest do utrzymywania bezpieczeństwa

używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji dostarczonych przez producentów oprogramowania oraz stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.

2. W szczególności zabronione są następujące zachowania:

- 1) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
- 2) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym itd.,
- 3) prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przełamaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń;
- 4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
- 5) przesyłanie nie zamówionej informacji handlowej;
- 6) korzystanie z Usług Internetowych w sposób, które może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług Internetowych.

§ 20

Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy Usług w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych Umową Abonencką, Regulaminem i Warunkami Właściwego Użytkowania - w tym jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy Usług kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

§ 21

**Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za:**

- 1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług Internetowych u innych podmiotów niż Dostawca Usług;
- 2) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
- 3) jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonentów nie będących Konsumentami w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług Internetowych;
- 4) nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Dostawca Usług;
- 5) informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta; Dostawca Usług nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta;
- 6) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.

## Rozdział VII Usługi Telefoniczne.

§ 22

1. Dostawca Usług świadczy na rzecz Abonenta Usługi Telefoniczne w szczególności w zakresie połączeń: miejscowych, strefowych, międzystrefowych, do sieci ruchomych oraz do usług sieci inteligentnych.
2. Abonent ma możliwość korzystania w szczególności z usług dodatkowych oznaczonych w Umowie Abonenckiej i Cenniku Dostawcy Usług.
3. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do ustalenia w chwili zawarcia Umowy Abonenckiej lub w trakcie jej wykonywania limitu należności za świadczone Usługi Telefoniczne.
4. W przypadku przekroczenia limitu należności, o którym mowa w ust. 3 Dostawca Usług informuje o tym Abonenta i wzywa do wpłaty zaliczki na poczet opłat za świadczone Usługi Telefoniczne.
5. W przypadku przekroczenia limitu, o którym mowa w ust. 3 o więcej niż 10% jego ustalonej wysokości, do czasu zapłacenia przez Abonenta zaliczki, o której mowa w ust. 4, Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do zawieszenia

Abonentowi możliwości inicjowania niektórych bądź wszystkich połączeń wychodzących.

§ 26

6. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących zgodnie z ofertą Dostawcy Usług. Za dokonanie przedmiotowego ograniczenia Dostawca Usług może pobierać opłatę przewidzianą w cenniku Dostawcy Usług.

§ 23

1. Dostawca Usług przydziela Abonentowi numer telefoniczny.
2. Abonent może pisemnie zażądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Za dokonanie przedmiotowej zmiany Dostawca usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawcy Usług.
3. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej Sieci na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, jeżeli jest to technicznie możliwe. Za dokonanie przeniesienia przydzielonego numeru Dostawca Usług może pobierać opłatę przewidzianą w cenniku.
4. Dostawca Usług udostępnia spis Abonentów Usług Telefonicznych oraz świadczy usługę Biura Informacji o numerach telefonicznych Abonentów, a także może udostępniać niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych. Zamieszczenie danych Abonenta będącego osobą fizyczną w spisie Abonentów, udostępnianie informacji o numerach telefonicznych Abonentów będących osobami fizycznymi, a także przekazanie danych takiego Abonenta innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych wymaga zgody Abonenta. Dostawca usług udostępnia formularze obejmujące oświadczenie Abonenta w przedmiocie wyrażenia zgody, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, w szczególności w biurze Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej Dostawcy usług.

§ 24

1. Dostawca Usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz wykonanych Usług Telefonicznych zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń („Billing”).
2. Dostawca Usług dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz Usług Telefonicznych za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym złożono żądanie. Szczegółowy wykaz zawiera 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.
3. Za wykaz, o którym mowa w ust. 2, pobierana jest opłata określona w Cenniku, która w razie uwzględnienia reklamacji podlega zwrotowi.
4. Wykaz, o którym mowa w ust. 2, dostarczany jest w formie wydruku lub innej uzgodnionej przez Strony formie wraz z Rachunkiem za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy.

## Rozdział VIII

### Zmiana Regulaminu, zawieszenie świadczenia Usług, przedłużenie, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy Abonenckiej, zmiana Abonenta.

§ 25

1. Dostawca Usług powiadamia Abonenta na piśmie o zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
2. Abonent, nie później niż przed datą wprowadzenia zmian regulaminu w życie, może doręczyć Dostawcy Usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

1. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić również na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy Abonenckiej. Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić raz w roku na okres nie dłuższy niż na 2 miesiące w roku. We wniosku Abonent wskazuje termin ponownej aktywacji Usług.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować od początku kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
3. Za zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta Dostawca Usług może pobrać pobiera opłatę określoną w Cenniku.
4. Z dniem zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.
5. W przypadku zaistnienia przesłanek do zawieszenia świadczenia Usług z uwagi na opóźnienie w płatności, Dostawca Usług może podjąć wobec Abonenta działania zmierzające do windykacji opóźnionej należności. W związku z powyższym, dane osobowe Abonentów mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją o obrotem wierzycelnościami oraz ich pełnomocnikom, z zachowaniem wymogów określonych właściwymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.
6. W okresie zawieszenia usługi Dostawcy Usług przysługuje prawo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu.

§ 27

1. Umowa Abonencka zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na kolejny taki sam czas określony, zgodnie z warunkami przewidzianymi dla danej Usługi zamawianej na czas określony w Cenniku doręczonym Abonentowi przy zawarciu Umowy Abonenckiej, o ile Abonent nie złoży na piśmie przeciwnego oświadczenia woli w terminie 30 dni, przed upływem terminu obowiązywania umowy na czas określony. W takim przypadku Umowa Abonencka ulega przedłużeniu na kolejny, taki sam czas określony na jaki została zawarta przedłużana Umowa Abonencka, liczony od dnia upływu poprzedniego okresu obowiązywania Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony. W przypadku przedłużenia Umowy Abonenckiej na czas określony zasadę określoną w ust. 2 poniżej stosuje się odpowiednio.
2. Umowa Abonencka zawarta na czas określony nie ulega przedłużeniu albo może ulec przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent złoży stosowne oświadczenie woli w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania tej umowy. Z chwilą przedłużenia umowy na czas nieokreślony Abonent będzie zobowiązany do uiszczania opłaty abonamentowej w wysokości określonej w aktualnie obowiązującym Cenniku Dostawcy Usług w części dotyczącej umów na czas nieokreślony.

§ 28

1. Za zgodą Dostawcy Usług Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.
2. Dostawca Usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy Usług.
3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej Dostawca Usług może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.
4. Opłata za przepisanie Umowy na inną osobę lub instytucję, zamieszczona jest w cenniku.

## Rozdział IX

### Odpowiedzialność Dostawcy Usług - zakres obsługi serwisowej.

§ 29

1. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, wyłącznie w zakresie

- określonym w Regulaminie. Odpowiedzialność Dostawcy Usług nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści.
2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania siły wyższej jak również wywołane innymi okolicznościami, za które Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności.
  3. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzeń Końcowych i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.
  4. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę Usług w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta, w szczególności z przyczyn wymienionych w ust. 3 powyżej, oraz za nieuzasadnione wezwanie technika, Dostawca Usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku w ramach serwisów płatnych.

#### § 30

1. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług telefonicznie, e-mailem, na stronie internetowej Dostawcy Usług oraz osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
2. Lokalizacja oraz dane kontaktowe Biura Obsługi Klienta są dostępne na stronie [www.dersen.pl](http://www.dersen.pl).
3. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 5 dni roboczych od jej zgłoszenia Dostawca Usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
4. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca Usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
5. Dostawca Usług nie odpowiada za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych.
6. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Dostawcy Usług dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterek i Awarii w godzinach od 9:00 do 20:00. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
7. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:
  - 1) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,
  - 2) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową Abonencką, Regulaminem, Warunkami Właściwego Użytkowania, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą:
    - a) kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
    - b) opłaty za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem Dostawcy usług, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.
8. Za konsultacje techniczne i podłączenie Urządzeń Końcowych na wniosek Abonenta Dostawca Usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku.
9. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Telefonicznej trwającej dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 Opłaty Abonamentowej za świadczenie Usługi Telefonicznej.
10. Za okres przerwy w świadczeniu innej niż Usługa Telefoniczna, Usługi wynikający z Awarii trwającej dłużej niż 18 godzin Abonentowi przysługuje prawo obniżenia opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 za każdy dzień braku sygnału.
11. W sytuacji określonej w ust. 9 i 10 Abonentowi przysługuje dodatkowo kara umowna w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy.
12. Do okresu, za który obniża się abonament oraz za który Abonentowi przysługuje kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, jak również przerw, o których mowa wyżej.

13. Obniżenie abonamentu oraz wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta.
14. Terminy określone w niniejszym paragrafie liczone są od momentu zgłoszenia Awarii przez Abonenta.
15. Abonent ma obowiązek zgłoszenia aktualnych telefonów i adresów E-mail, pod którymi jest dostępny. W przypadku braku kontaktu z Abonentem reklamacja jest realizowana z opóźnieniem wynikającym z winy Abonenta.

#### § 31

Krótkotrwałe, nie trwające dłużej niż 36 godz. w miesiącu, przerwy braku możliwości korzystania z Usług związane z prowadzonymi przez Dostawcę Usług niezbędnymi pracami konserwacyjnymi Sprzętu lub innymi ważnymi względami technicznymi lub organizacyjnymi, nie stanowią naruszenia Umowy Abonenckiej.

#### Rozdział X

##### Tryb postępowania reklamacyjnego.

#### § 32

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, nie wykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty Rachunku.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko lub nazwę, adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji, oraz reklamowanego okresu;
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 4) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 punkt. 1-4, Dostawca Usług, 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 nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

#### § 33

1. Reklamacja może być złożona w Biurze Obsługi Klienta.
2. Reklamacja może być złożona pisemnie, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
3. W przypadku złożenia reklamacji w Biurze Obsługi Klienta Dostawca jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca Usług jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację. Powyższych zasad nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

#### § 34

1. Reklamacja może być złożona w terminie 2 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 Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca Usług rozpatrujący reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Dostawca usług udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
4. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed Sądem

Powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna wnosząca o świadczenie Usług lub korzystająca z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, ma ona prawo do dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

## Rozdział XI

### Postanowienia przejściowe i końcowe.

#### § 35

1. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy Usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. W przypadku niedopełnienia przez Abonenta tego obowiązku wszelka korespondencja kierowana do Abonenta pod dotychczasowy adres lub zawierająca dotychczasowe dane będzie uznana za skutecznie doręczoną.
2. Abonent nie będący Konsumentem obowiązany jest z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni do pisemnego powiadomienia Dostawcy Usług o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy

prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.

#### § 36

1. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, Dostawca Usług może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy Abonenckiej innym Dostawcom Usług.
2. Abonent nie może bez zgody Dostawcy Usług przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na inną osobę.
3. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z Biurem Obsługi Klienta w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.

#### § 37

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą w szczególności odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy Prawo Telekomunikacyjne i przepisów wykonawczych.
2. Do spraw wszczętych i nie zakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu.
3. **Regulamin wchodzi w życie w dniu 1 Stycznia 2010 roku.**