

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DOSTĘPU DO
INTERNETU W STACJONARNEJ SIECI
TELEKOMUNIKACYJNEJ PRZEZ ELTECOM S.A.

ROZDZIAŁ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług dostępu do Internetu w stacjonarnej sieci telekomunikacyjnej przez ELTECOM S.A., z siedzibą w Szczecinie (70-320), ul. Twardowskiego 18.

§ 2

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

- 1) Abonent – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Operatorem,
- 2) Awaria – wada sieci telekomunikacyjnej całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły Wyższej,
- 4) Operator – przedsiębiorca telekomunikacyjny ELTECOM S.A. z siedzibą w Szczecinie (70-320), ul. Twardowskiego 18, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod numerem 11 734
- 5) Konsument – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
- 6) Lokal – nieruchomości lub jej część (np. budynek, mieszkanie, lokal), w której zlokalizowane jest Zakoczenie Sieci,
- 7) Monter – osoba upoważniona przez Operatora do instalacji, konserwacji i naprawy Urządzeń Operatora w Lokalu Abonenta.
- 8) Okres Rozliczeniowy – okres, za który należąca jest Opłata Abonamentowa. Wynosi on jeden miesiąc kalendarzowy,
- 9) Opłata Abonamentowa – opłata ponoszona przez Abonenta w wysokości określonej w Cenniku z tytułu świadczenia Usług przez Operatora za jeden Okres Rozliczeniowy,
- 10) Opłata za Przyłączenie do Sieci – opłata za wykonanie niezbędnych czynności, w szczególności: instalacji Zakoczeń Sieci czy też montaż Urządzeń Operatora mających na celu zapewnienie Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej.
- 11) Pakiet Taryfowy – określona w Cenniku Usługa, grupa Usług lub Programów objętych jedną Opłatą Abonamentową,
- 12) Siła Wyższa – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia jego skutkom,
- 13) Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych – wykonywanie usług za pomocą własnej sieci, z wykorzystaniem sieci innego operatora lub sprzedaż we własnym imieniu i na własny rachunek usługi telekomunikacyjnej wykonywanej przez innego dostawcę usług,
- 14) Tytuł Prawny – prawo własności, prawo użytkownika wieczystego, własnościowe lub lokatorskie prawo do lokalu mieszkalnego, prawo do lokalu użytkowego, najem lub inne zdarzenie prawne potwierdzające możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora,
- 15) Umowa - umowa o świadczenie usługi dostępu do Internetu w stacjonarnej sieci telekomunikacyjnej,
- 16) Urządzenie Końcowe – urządzenie, które nie stanowi własności Operatora, zainstalowane w Lokalu, umożliwiające korzystanie Abonentowi z usług telekomunikacyjnych (m.in. odbiornik telewizyjny, radiowy, komputer, aparat telefoniczny, konsola do gier),
- 17) Urządzenia Operatora – urządzenia zainstalowane przez Operatora niezbędne do świadczenia Usługi, pozostające własnością lub w dyspozycji Operatora przez okres obowiązywania Umowy, po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu (m.in. dekodery, anteny wraz z oprzyrządowaniem, modemy kablowe, terminale multimedialne),
- 18) Usługa – usługa dostępu do Internetu w stacjonarnej sieci telekomunikacyjnej,
- 19) Usterka – wada sieci, która umożliwia świadczenie usług przez Operatora z ograniczeniami,
- 20) Użytkownik – podmiot żądający świadczenia Usługi, dla zaspokojenia własnych potrzeb,
- 21) Zakoczenie Sieci - fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej; w przypadku sieci stosujących komutację lub przekierowywanie, Zakoczenie Sieci identyfikuje się za pomocą konkretnego adresu sieciowego, który może być przypisany do numeru lub nazwy Abonenta.

§ 3

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy.
2. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Regulaminy promocji”).
3. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Operatora.

§ 4

1. Operator umożliwia Abonentowi korzystanie z Usług, o których mowa w Rozdziale II oraz:
 - 1) przyłączenie do sieci,
 - 2) konserwację sieci,
 - 3) usługi serwisowe,

- 4) inne usługi określone w Umowie, Regulaminie i Cenniku.
2. Operator na bieżąco monitoruje ruch w sieci.
3. Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji w ramach świadczonych Usług, z zastrzeżeniem działań, jakie Operator uprawniony jest podejmować w związku z naruszeniem bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług.
4. Operator gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego Urządzenia Końcowego w zakresie przewidzianym ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.

ROZDZIAŁ II USŁUGA DOSTĘPU DO INTERNETU
W STACJONARNEJ SIECI TELEKOMUNIKACYJNEJ

§ 5

1. Operator zapewnia Abonentowi dostęp do Internetu w stacjonarnej sieci telekomunikacyjnej o określonej w Cenniku prędkości transmisji danych od i do Urządzenia Końcowego.
2. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług dostępu do Internetu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy oraz Regulaminu, zarówno w stosunku do Operatora jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.
3. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Montera konfiguracji i parametrów Urządzeń Operatora i Urządzeń Końcowych, bądź dokona innych czynności w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług dostępu do Internetu, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzenia Końcowego, utratę plików lub inne uszkodzenia, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy Operatora.

ROZDZIAŁ III TRYB I WARUNKI ZAWARCIA, ZMIANY
LUB ROZWIĄZANIA UMOWY.

§ 6

1. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub na czas określony. W przypadku Konsumenta początkowy okres obowiązywania Umowy na czas określony nie może być dłuższy niż 24 miesiące. Operator zapewnia Użytkownikowi możliwość zawarcia umowy o świadczenie Usług również na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy.
2. Umowa może być zawarta w formie pisemnej poza siedzibą Operatora.
3. W przypadku zawarcia Umowy w formie pisemnej poza siedzibą Operatora, Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie czternastu dni od dnia jej zawarcia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie do Operatora oświadczenia przed jego upływem. W razie skorzystania z prawa odstąpienia, Umowa uważana jest za niezawartą.
4. Operator zaprzestaje świadczenia Usług w dniu otrzymania przez Użytkownika Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Za świadczone Usługi w czasie od dnia zawarcia Umowy do dnia wpływu do Operatora oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Operatorowi przysługuje odpowiednie wynagrodzenie zgodnie z Cennikiem, proporcjonalne do okresu jej świadczenia Abonentowi.
5. Umowa może być zawarta z Użytkownikiem legitymującym się Tytułem Prawnym do Lokalu.
6. W przypadku posiadania przez Użytkownika Tytułu Prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, zawarcie Umowy wymaga przedstawienia przez Użytkownika pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej na instalację Urządzeń Operatora w Lokalu.
7. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 1) podania przez Użytkownika będącego osobą fizyczną następujących danych:
 - a) nazwiska i imienia,
 - b) adresu miejsca zamieszkania lub adresu korespondencyjnego, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
 - c) numeru ewidencyjnego PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
 - d) nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu,
 - d) numeru telefonu do kontaktu.
 - 2) dostarczenia przez Użytkownika dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy,
 - 3) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej użytkownika końcowego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530).

Operator powiadamia Użytkownika o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

6. Operator może odmówić Użytkownikowi zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych na warunkach mniej korzystnych dla Użytkownika w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy.

§ 7

1. Zmiana Umowy może być dokonana w formie pisemnej.
2. Zmiana Umowy następuje wraz z początkiem nowego Okresu Rozliczeniowego.

§ 8

Umowa zawarta na czas określony dłuższy niż rok ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży stosownego oświadczenia woli najpóźniej w terminie 14 dni przed upływem terminu obowiązywania Umowy. Z dniem przedłużenia Umowy na czas nieokreślony Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia Opłaty Abonamentowej w wysokości dotychczas obowiązującej.

§ 9

1. Operator dostarcza Abonentowi na piśmie lub na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany Umowy (w tym także Regulaminu i Cennika) z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
2. Okres, o którym mowa w ust.1, może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji regulatora rynku telekomunikacyjnego.
3. Abonent uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, przy czym termin na realizację tego prawa upływa z dniem poprzedzającym dzień wejścia tych zmian w życie.
4. W razie skorzystania przez Abonenta z prawa, o którym mowa w ust. 3, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi udzielonej Abonentowi przy zawieraniu Umowy, z zastrzeżeniem ust. 8.
5. W przypadku gdy Abonent nie wypowiedział Umowy, w sposób określony w ust. 3, uważa się, że akceptuje zmianę Umowy, Regulaminu i Cennika.
6. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji regulatora rynku telekomunikacyjnego, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy jeśli takie unormowanie wynika z przepisów prawa.
7. Abonent uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 6, przy czym termin na realizację tego prawa upływa z dniem poprzedzającym dzień wejścia tych zmian w życie.
8. W przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa, o którym mowa w ust. 6, Operatorowi przysługuje proporcjonalny do okresu, na jaki zawarto umowę o świadczenie Usług, zwrot ulgi udzielonej Abonentowi przy zawieraniu Umowy.
9. W przypadku gdy Abonent nie wypowiedział Umowy, w sposób określony w ust. 7, uważa się, że akceptuje zmianę warunków Regulaminu i Cennika.

§ 10

Operator niezwłocznie informuje Abonenta na piśmie lub elektronicznie na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Operatora. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

ROZDZIAŁ IV ZASADY KORZYSTANIA ORAZ
INSTALACJA ZAKOŃCZENIA SIECI
I URZĄDZEŃ DOSTAWCY

§ 11

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń Operatora w Lokalu, to oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów, wykonanie Zakoczenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Montera i zaakceptowany przez Abonenta.
2. Abonent jest zobowiązany umożliwić Monterowi instalację Urządzeń Operatora w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu.
3. Podczas instalacji Urządzeń Operatora, w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
4. Potwierdzeniem zainstalowania Urządzeń Operatora w Lokalu jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Montera. Dokument ten zawiera wykaz Urządzeń Operatora przekazanych Abonentowi.

§ 12

1. Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi urządzenia sprawne i prawidłowo funkcjonujące. Odbiór Urządzeń Operatora przez Abonenta jest jednoznaczny z potwierdzeniem, że nie posiadały one widocznych uszkodzeń lub wad, które Abonent mógł zauważyć.

2. Abonent jest zobowiązany do używania Urządzeń Operatora zgodnie z ich instrukcją eksploatacji.
3. Urządzenie Operatora zainstalowane w Lokalu i oddane Abonentowi do używania pozostaje własnością Operatora, o ile Umowa nie stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Urządzeniu Operatora, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.
4. Abonent jest uprawniony do używania Urządzenia operatora wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Urządzeń Operatora wymaga pisemnej zgody Operatora.
5. Z chwilą oddania Urządzenia Operatora Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Urządzenia Operatora. Abonent zobowiązany jest poinformować Operatora o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Urządzenia Operatora oddanego Abonentowi przez Operatora do używania.
6. Abonent zobowiązany jest do podłączenia urządzenia odbiorczego z zastosowaniem listwy przeciwprzebiegowej.

ROZDZIAŁ V OPŁATY

§ 13

1. Cennik jest podawany przez Operatora do publicznej wiadomości. Aktualny Cennik jest dostępny na stronie internetowej Operatora www.eltecom.pl.
2. Abonent, w związku z korzystaniem z Usług świadczonych przez Operatora, wnosi na rzecz Operatora Opłatę za Przyłączenie do Sieci oraz Opłatę Abonamentową.
 3. Opłata Abonamentowa obejmuje:
 - 1) dostęp do sieci,
 - 2) korzystanie z Usług przypisanych w Cenniku do danej Opłaty Abonamentowej,
 - 3) obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowopłatnych serwisów oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
 4. Opłatę Abonamentową, Opłatę za Przyłączenie do Sieci, Opłatę za uszkodzenie urządzenia odbiorczego z winy abonenta Abonent wnosi w wysokości określonej w Cenniku.

ROZDZIAŁ VI ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ, POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

§ 14

1. Urządzenie Końcowe podłączone do Zakończenia Sieci powinno spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności, deklaracją zgodności) lub innym oznaczeniem wynikającym z obowiązujących przepisów prawa.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzeń Końcowych i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zakończenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania działań Abonenta.
3. Operator realizuje obsługę serwisową w zakresie:
 - 1) przyjmowania reklamacji,
 - 2) realizacji zleceń,
 - 3) udzielania Użytkownikom i Abonentom informacji odnośnie świadczonych Usług, Urządzeń Operatora w związku z korzystaniem z Usług oraz zasad postępowania w przypadku ich Awarii.
4. Problemy związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem sieci Abonent może zgłaszać telefonicznie pod nr tel. 603 444 433
5. Usunięcie Usterki następuje w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 5 dni roboczych od jej zgłoszenia, Operator określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
6. Usunięcie Awarii następuje nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od czasu ich zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Operator określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
7. Abonent zobowiązany jest umożliwić Monterowi dostęp do Urządzeń Operatora znajdujących się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterki i Awarii w godzinach od 7 do 22. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
8. Naprawa lub wymiana Urządzeń Operatora następuje:
 - 1) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Urządzeniu Operatora,
 - 2) odpłatnie, w przypadku utraty Urządzeń Operatora lub uszkodzeń będących następstwem używania Urządzeń Operatora niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem.
9. Wydanie sprawnego Urządzenia Operatora następuje po dostarczeniu przez Abonenta do siedziby Operatora wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego Urządzenia Operatora, względnie oświadczenia o jego utracie.
10. Operator zastrzega, iż prawidłowe świadczenie Usług wymaga okresowego prowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i modernizacyjnych Sieci, skutkujących krótkotrwałymi, nie trwającymi łącznie dłużej niż 48 godzin w miesiącu, przerwami w możliwości korzystania z Usług. Prace te prowadzone będą przez Operatora na ogół w porze nocnej, w sposób zapewniający minimalizowanie ich

uciążliwości dla Abonentów. Przerwa trwająca dłużej niż 16 godzin traktowana jest jako Awaria.

11. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej za Usługę, której dotyczy Awaria.
12. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 11, nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 48 godzin.
13. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

§ 15

1. Abonentowi przysługuje prawo składania reklamacji dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku wnoszenia Opłaty Abonamentowej.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) adres Lokalu,
 - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług,
 - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
 - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
 - 8) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1-5, 7 lub 8, Operator, 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.
4. Reklamacja może być złożona pisemnie, ustnie a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną.
5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie Operator jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu Operatora. Powyższych zasad nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
7. 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 rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
8. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 7, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
9. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
10. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego. W przypadku, gdy osobą reklamującą jest Konsument, ma on również prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa UKE lub przed sądem polubownym przy Prezesie UKE.

ROZDZIAŁ VII OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH, ZACHOWANIE TAJEMNICY TELEKOMUNIKACYJNEJ, ZAPEWNIENIE BEZPIECZEŃSTWA I INTEGRALNOŚCI SIECI ORAZ USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

§ 16

1. Operator jest administratorem danych osobowych dotyczących Abonenta. Operator przetwarza dane transmisyjne w zakresie niezbędnym do wykonania usługi telekomunikacyjnej. Przetwarzanie danych osobowych i transmisyjnych prowadzone będzie w celu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz w celu promocji (marketingu) produktów własnych.
2. Abonent ma prawo wpływu na zakres przetwarzanych danych osobowych i transmisyjnych, a w szczególności do:
 - 1) dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania,

- 2) sprzeciwu wobec ich przetwarzania w celach promocyjnych (marketingowych) oraz wobec przekazywania danych innym podmiotom,
- 3) żądania zaprzestania przetwarzania danych osobowych ze względu na szczególną sytuację.

§ 17

1. Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami.
2. Operator publikuje na swojej stronie internetowej aktualne informacje o:
 - 1) wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach,
 - 2) potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez abonentów z usług telekomunikacyjnych,
 - 3) rekomendowanych środkach ostrożności i najbardziej popularnych sposobach zabezpieczania telekomunikacyjnych urządzeń końcowych przed oprogramowaniem złośliwym lub szpiegującym,
 - 4) przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia telekomunikacyjnych Urządzeń Końcowych.
3. Obowiązek, o którym mowa w ust. 2 pkt 2 - 4, może być zrealizowany przez umieszczenie na stronie internetowej Operatora odnośnika do strony internetowej UKE lub innego podmiotu zajmującego się bezpieczeństwem sieci.
4. Operator podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi usługami, w tym:
 - 1) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług,
 - 2) przerwanie lub ograniczenie Świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług.
5. W przypadku podjęcia środków, o których mowa w ust. 4, Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

ROZDZIAŁ VIII POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 18

1. W sprawach nieuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks Cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93, z późn. zm.), ustawy z dnia 29 grudnia 1992 r. o radiofonii i telewizji (Dz. U. Nr 7, poz. 34, z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z późn. zm.).
2. Postanowienia niniejszego Regulaminu i Umowy należy wyklądać z uwzględnieniem przepisów powszechnie obowiązującego prawa. W przypadku niezgodności postanowienia Regulaminu lub Umowy z przepisem powszechnie obowiązującego prawa lub ich tożsamości z treścią klauzul wpisanych do Rejestru klauzul niedozwolonych, postanowienia te zgodnie z interesem Konsumenta i wymogami prawa, w wadliwej części lub całości nie znajdują zastosowania. Operator po powzięciu wiadomości o takiej niezgodności podejmie działania zmierzające do zmiany wadliwych postanowień.
3. Niniejszy Regulamin wprowadza się w życie z dniem 01.07.2016 r.