



TelNet Krzysztof Drozd
ul. Św. Barbary 3, 39 – 100 Ropczyce
pn-pt 8:00-17:00 tel. 508-153-474
Tel. 177 222 222
Fax. 17 78 52 275
email: telnet@r-ce.pl
www.telnet.r-ce.pl

UMOWA ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Zawarta w dniu **2016-11-28** w **Ropczycach**, pomiędzy:

Krzysztofem Drozd prowadzącym działalność gospodarczą pod firmą „TelNet Krzysztof Drozd” z siedzibą w Ropczycach ul. Św. Barbary 3, (wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod numerem 10454) NIP: **PL 8181676448**, Regon **180960387** reprezentowaną przez: **Krzysztof Drozd** - Przedstawiciel Dostawcy Usług zwaną w dalszej części Umowy **Dostawcą**,

Przełącznik SSID	TelNet_
Pierwszy płatny abonament od	2016-12

oraz Abonentem:

Imię i nazwisko	
Adres zamieszkania	
Adres korespondencyjny (o ile jest inny niż adres zamieszkania)	
PESEL	
Seria i numer dowodu osobistego	
Adres e-mail	
Telefon kontaktowy	
Adres miejsca świadczenia usługi/zakończenia sieci	

w przypadku przedsiębiorcy

Pieczętka firmowa	
Nazwa	
Imię i Nazwisko osoby uprawnionej do reprezentowania firmy/Stanowisko	
Adres prowadzenia działalności	
Adres korespondencyjny (o ile jest inny niż adres prowadzenia działalności)	
NIP / REGON	
Adres e-mail	
Telefon kontaktowy	
Adres miejsca świadczenia usługi/zakończenia sieci	
Numer przydzielony Abonentowi	

Na podstawie niniejszej Umowy Abonenckiej Dostawca Usług zobowiązuje do świadczenia na rzecz Abonenta usług:

	Nazwa Usługi (Pakiet taryfowy)	Promocja
Internet	Fiber_Net_Specjalna_2x50Mbit/s_70zł/msc	Fiber_Net
Telefon	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Telewizja	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Inne	Zewnętrzny Stały Adres IP—5zł/msc	

- Dostawca usług zobowiązuje się do wykonania w lokalu wskazanym przez Abonenta przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy oraz świadczenia usług na rzecz Abonenta, za pośrednictwem wykonanego przyłączenia z wykorzystaniem urządzeń własnych Abonenta oraz sprzętu udostępnionego przez Dostawcę usług jak w pkt 1, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków umowy i stanowiących jej integralną część załączników, w tym w szczególności do terminowego dokonywania zapłaty za świadczone mu usługi, oraz przestrzegania Regulaminu Usług Telekomunikacyjnych.
- Dokładne warunki korzystania i obsługi sieci teleinformatycznej są zamieszczone w Regulaminie Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszej Umowy.
- Dostawca zobowiązuje się do przyłączenia Abonenta do sieci oraz do rozpoczęcia świadczenia usług w terminie do 14 dni roboczych od dnia złożenia pisemnego zamówienia na usługę stanowiącą umowę przedwstępną na świadczenie usług telekomunikacyjnych.
- Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szybkość przesyłania danych oraz dostępu do Internetu poprzez urządzenia WiFi wewnątrz sieci lokalnej Abonenta.
- Umowa zawarta jest na czas: **określony 24 miesiące: od 2016-11-28 do 2018-11-30**
- W przypadku gdy data zakończenia umowy wypada w trakcie cyklu rozliczeniowego – umowa automatycznie jest przedłużona do końca cyklu rozliczeniowego.
- W przypadku zawarcia umowy na czas określony, Dostawca i Abonent uznają umowę jako przedłużoną na czas nieoznaczony w przypadku, gdy Dostawca i Abonent nie złożą oświadczenia o nie przedłużeniu umowy w okresie jej obowiązywania -Abonent pisemnie odstąpi od umowy z 30-tu dniowym okresem wypowiedzenia, lub podpisze aneks na czas określony.

Podpis klienta

Podpis osoby reprezentującej Dostawcę

8. Dostawca i Abonent postanawiają, iż zgodnie z trybem i warunkami zmian umowy, każda zmiana treści umowy może odbywać się poprzez przedstawienie przez Dostawcę do Abonenta zmienionej treści umowy za pomocą środków przekazu na odległość, w szczególności poprzez wiadomość mailową do Abonenta, informację zamieszczoną w Wirtualnym Biurze Klienta (WBOK-PANEL KLIENTA) i na stronach www. Dostawcy oraz zaakceptowaniem zmienionej treści umowy przez Abonenta poprzez brak złożenia wypowiedzenia umowy w trybie i na warunkach przewidzianych w umowie za wyjątkiem zmian narzuconych przez zmianę Prawa Telekomunikacyjnego.
9. W przypadku złożenia przez Abonenta określonego w powyższym punkcie 9 umowy wypowiedzenia umowy w trybie i na warunkach przewidzianych w umowie, zmiana treści umowy przedstawiona przez Dostawcę nie obowiązuje i nie wchodzi w życie.
10. W przypadku nie złożenia przez Abonenta określonego w powyższym punkcie 9 umowy wypowiedzenia umowy w trybie i na warunkach przewidzianych w umowie, zmiana treści umowy przedstawiona przez Dostawcę obowiązuje i wchodzi w życie po upływie 14 dni kalendarzowych od dnia w którym Abonent otrzymał lub potwierdził, nawet pośrednio, fakt otrzymania zmienionej treści umowy za pomocą środków przekazu na odległość.
11. Dostawca i Abonent mogą zawsze bez żadnych warunków dodatkowych rozwiązać umowę poprzez miesięczne wypowiedzenie każdorazowo złożone na koniec miesiąca kalendarzowego. W przypadku rozwiązania umowy terminowej przez Abonenta za powyższym wypowiedzeniem, Abonent jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy kwot finansowych z tytułu przyznanych ulg finansowych w okresie obowiązywania umowy.
12. Dostawca i Abonent mogą rozwiązać umowę również poprzez porozumienie (ugodę) o jej rozwiązaniu w każdym czasie.
13. Koszt podłączenia i aktywacji po przyznanych ulgach wynosi: **149 zł brutto**
14. Umowa zawarta w ramach taryfy promocyjnej: **Fiber_Net_35Mbit/s.**

Pakiet taryfowy	Fiber_Net_35Mbit/s
Wysokość miesięcznego abonamentu brutto w wybranej taryfie po odliczeniu ulg	37 zł brutto
Kwota przyznanej ulgi brutto za abonament w każdym miesiącu trwania promocji	35 zł brutto (LAN)
Jednorazowa opłata Aktywacyjna brutto po odliczeniu ulg	49 zł brutto
Kwota przyznanej ulgi brutto w opłacie instalacyjnej	150 zł brutto (umowa na 24 miesiące)

15. Ulgi określone w tabeli powyżej przysługują Abonentowi od dnia zawarcia umowy, przy czym warunkiem skorzystania z ulg jest obowiązywanie umowy przez okres na jaki została ona zawarta. W przypadku jednostronnego rozwiązania umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki umowa została zawarta- związana z przyznaniem ulgi Abonentowi ,Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi kwoty ulg od dnia zawarcia umowy do jej rozwiązania, wraz z ulgą za opłatę instalacyjną. Kwotę wykorzystanych ulg Abonent musi zwrócić Dostawcy w ciągu 14-stu dni od rozwiązania umowy.
16. Abonentowi, który nie skorzysta z uprawnienia do złożenia oświadczenia o braku woli przedłużenia umowy po przekształceniu umowy na czas nieokreślony może być naliczana opłata dla wybranej przez niego w umowie taryfy według cen dla umów na czas nieokreślony tj. bez przyznanych miesięcznych ulg określonych w Cenniku, bez uprzedzenia go o tym fakcie.
17. Przez cały okres trwania umowy zestaw instalacyjny, który został dostarczony Abonentowi przez Dostawcę, w postaci innej niż jego sprzedaż, stanowi własność Dostawcy. W przypadku zniszczenia, zagubienia, jak również braku zwrotu przy rozwiązaniu Umowy, Abonent zobowiązany jest zapłacić karę w wysokości: **400zł (słownie: czterysta złotych)** brutto w terminie 14 dni od wystawienia faktury VAT, a zestaw instalacyjny przechodzi na jego własność. ~~W razie zagubienia lub zniszczenia pudełka do zestawu instalacyjnego Abonent płaci karę w wysokości 100 zł (słownie sto złotych).~~
18. Abonent oświadcza, iż wszystkie podane dane są zgodne z prawdą pod rygorem nieważności Umowy.
19. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych zawartych w Umowie w celach archiwalnych, statystycznych i marketingowych zgodnie z obowiązującym prawem o ochronie danych osobowych.
20. Dostawca i Abonent zgodnie jasno i wyraźnie postanawiają, iż wszystkie sprawy, które na podstawie ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne mogą być zawarte w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych (tj. na podstawie art. 56 ust. 3 pkt 6 – 8 i pkt 10 – 21 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne – zgodnie z tekstem ustawy obowiązującym w dniu zawarcia umowy), będą uregulowane w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, stanowiącym załącznik do umowy.
21. Dostawca i Abonent oświadczają, iż świadczenie usług telekomunikacyjnych odbywa się na następujących zasadach :
 - a) Dostawca zobowiązuje się świadczyć na rzecz Abonenta usługę POTS(telefonía VOIP) wyłącznie w zakresie połączeń przychodzących i wychodzących na numer telefonu przeniesiony lub przyznany przez Operatora,
 - b) Przeniesienie numeru telefonu jest wykonywane na podstawie umowy pomiędzy Dostawcą a firmą NETIA Sp. z o.o., która stanowi, iż firma NETIA Sp. z o.o. posiada zawarte z innymi operatorami umowy regulujące przenoszenie numerów telefonu, który to numer telefonu jest przenoszony od dotychczasowego operatora do firmy NETIA Sp. z o.o., a następnie na podstawie umowy kierowany jest na platformę firmy Dostawcy TelNet Krzysztof Drozd,
 - c) Abonent w związku z ograniczeniami technologii VoIP zobowiązuje się we własnym zakresie zapewnić poprawną transmisję sygnalizacji i ruchu telekomunikacyjnego przez publiczną sieć internetu pomiędzy punktem udostępnienia usługi a lokalizacją Abonenta,
 - d) Abonent jest zobowiązany wykorzystać usługę telefoniczną wyłącznie w lokalizacji Abonenta,
 - e) Abonent jest zobowiązany uiszczać opłatę za usługę telefoniczną w okresie rozliczeniowym w wysokości zgodnej z obowiązującym cennikiem zamieszczonym na stronie <http://www.telnet.r-ce.pl> („Cennik VOIP lub HDVOICE”). Opłata za usługę telefoniczną będzie uiszczana z góry w pierwszym dniu okresu rozliczeniowego zgodnie z zasadami naliczania zawartymi w Regulaminie Świadczenia usług Telekomunikacyjnych, natomiast rozmowy będą rozliczane z dołu.
22. Dostawca i Abonent postanawiają, iż prawna zmiana podmiotowa przedsiębiorstwa Dostawcy na podstawie odpowiednich przepisów ustawowych o przekształceniu przedsiębiorstwa Dostawcy jako przedsiębiorcy prowadzącego działalność gospodarczą na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej, w spółkę prawa handlowego, w szczególności w spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością, nie stanowi zmiany umowy i jako taka wymaga jedynie poinformowania Abonenta o dokonany przekształceniu podmiotowym przedsiębiorstwa Dostawcy, w szczególności za pomocą środków przekazu na odległość.
23. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
24. Abonent upoważnia Dostawcę (płatnika VAT – PL8181676448) do wystawiania faktur VAT za świadczone usługi bez podpisu Abonenta, z terminem płatności 14 dni na rachunek bankowy Dostawcy, chyba że strony postanowią inaczej.
25. Abonent zgadza się na otrzymywanie faktur za świadczone usługi drogą elektroniczną poprzez pocztę e-mail, oraz Wirtualne Biuro Obsługi Klienta.
26. Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent, pomimo wezwania:
 - a) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty niebędącej opłatą okresową, przewidzianej umową, Regulaminem, Regulaminem Promocji, Cennikiem, o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia,
 - b) używa sprzętu lub korzysta z Usług niezgodnie z umową lub jej załącznikami, w szczególności naraża na zniszczenie ten sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim lub dokonuje samowolnej przeróbki sprzętu lub zakończenia sieci;
 - c) korzysta z usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, zwłaszcza ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych;
 - d) udostępnił usługi poza lokal;
 - e) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;
 - f) uniemożliwia przedstawicielom Dostawcy usług wymianę lub naprawę sprzętu bądź zakończenia sieci jak również usunięcia usterki albo awarii;
 - g) utraci tytuł prawny do lokalu lub cofnięta bądź odwołana zostanie zgoda na świadczenie Usług w lokalu osoby, która taki tytuł posiada;
 - h) w inny, rażący sposób narusza postanowienia umowy lub/i jej załączników, w szczególności Regulaminu świadczenia usług bądź przepisów prawa.

27. Abonent oświadcza, iż zapoznał się i akceptuje warunki niniejszej Umowy oraz załączonego Regulaminu i Cennika.
28. Podłączone urządzenia i parametry:
 Dostawca zobowiązuje się do zapewnienia dostępu do sieci teleinformatycznej z dostępem do Internetu na urządzeniu **NanoBeam_M5-M16 OEM** dostarczonym wraz z pudełkiem przy użyciu następujących adresów: Adres MAC:**04:18:D6:4A:5A:F0**
 Prędkość transmisji:
 Sieć lokalna - pobieranie do:**100Mbps**, wysyłanie do:**100Mbps**
 Internet taryfa dzienna pobieranie do:**5 Mbit/s**, wysyłanie do: **1 Mbit/s**
 taryfa nocna pobieranie do: **10 Mbit/s**, wysyłanie do: **jak przy taryfie dziennej**
29. Powyższe parametry nie stanowią wartości gwarantowanych i są maksymalnym przydzielonym parametrem.
30. W kontaktach z Biurem Obsługi Klienta Abonent zobowiązany jest do podania Identyfikatora Użytkownika ID:**s-kolbuszowska20a**
 Tajne hasło PPPoE: **24gd72**, adres IP **wew (zew). 192.168.2.58**
31. Login i hasło wymienione w pkt. 24 i pkt. 25 - używane są do logowania do panelu Abonenta pod adresem **www.bok.r-ce.pl**
32. Wraz z umową dostarczone zostają integralne części umowy, tj. załączniki:
 - Pełny Regulamin Świadczenia Usługi, (Regulamin o zwiększonej czcionce dostępny na stronie www oraz w biurze na żądanie Abonenta)
 - Cennik promocji i usług dodatkowych, (Cennik połączeń telefonicznych dostępny jest na stronie www oraz w biurze na żądanie Abonenta)
 - Protokół zdawczo-odbiorczy instalacji przyłącza,
 - Oświadczenia oraz wnioski Abonenta.
 - Wzór formularza dotyczącego rozwiązania umowy,

Cennik usług dostępu do Internetu świadczonych przez firmę TelNet Krzysztof Drozd (sieć internetowa „TelNet”) obowiązującym od dnia 02 lutego 2015r. dla „Promocja Fiber_Net (dotyczy bloków)”:

Abonament	Przy umowie na czas nieokreślony		Przy umowie na czas 12 lub 24 miesięcy		
	netto	brutto	netto	ulga brutto	brutto
Fiber_Net do 35Mbit/s	58,54 zł	72 zł	30,08 zł	35 zł	37 zł
Fiber_Net do 50Mbit/s	63,41 zł	78 zł	34,95 zł	35 zł	43 zł
Fiber_Net do 100Mbit/s	71,54 zł	88 zł	43,08 zł	35 zł	53 zł
Fiber_Net do 250Mbit/s	82,92 zł	102 zł	54,47 zł	35 zł	67 zł
OPŁATA INSTALACYJNA	Przy umowie na czas nieokreślony		Na czas 12 miesięcy		Na czas 24 miesięcy
	161,78 zł netto	199 zł brutto	80,48 zł netto	99 zł brutto	39,83 zł netto 49 zł brutto

Cennik usług dodatkowych nie objętych w cenniku promocji:

NAZWA	Cena netto	Cena brutto
Zmiana pakietu abonamentowego na wyższy	0 zł	0 zł
Zmiana pakietu abonamentowego na niższy	121,95 zł	150 zł
Kara umowna za udostępnianie Internetu osobom trzecim poza lokal, na którym świadczona jest usługa	1219,51 zł	1500 zł
Nieuzasadnione wezwanie serwisu (+ koszt dojazdu liczony dodatkowo)	24,39 zł	30 zł
Koszt dojazdu za każdy przebyty kilometr	0,65 zł	0,80 zł
Dodatkowe 512kbps UPLOADU	8,13 zł miesięcznie	10 zł miesięcznie
Zewnętrzny indywidualny adres IP	4,06 zł miesięcznie za każdy adres IP	5zł miesięcznie za każdy adres IP
Opłata za wysłanie pocztą faktury VAT	4,06 miesięcznie	5 zł miesięcznie
Usunięcie awarii z winy użytkownika, cena za każdą rozpoczętą godzinę pracy	28,45 zł	35 zł
Przeniesienie instalacji w inne miejsce	Według wyceny techników	Według wyceny techników
Opłata za wystawienie wezwania do zapłaty wraz z wysyłką do Abonenta	12,19 zł	15 zł

PODANE CENY W PLN. Ceny brutto uwzględniają podatek VAT 23%

PROTOKÓŁ ZDAWCZO - ODBIORCZY

Sprzęt wykorzystany podczas instalacji

L.p.	Nazwa	MAC Adresy	Ilość
1	Urządzenie NANOBEAM M5 16 OEM	04:18:D6:4A:5A:F0	1
2	Przewód		
3	Inne....	SSID: Hasło: Poziom Sygnału=	

**OŚWIADCZENIA ORAZ WNIOSKI ABONENTA
ZAŁĄCZNIK DO UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH**

Przed zawarciem Umowy Abonenckiej otrzymałem / -am Regulamin i Cennik	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie
Wyrażam zgodę na przetwarzanie w związku ze świadczoną Usługą mojego adresu e-mail oraz numeru telefonu wskazanych w Umowie Abonenckiej. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, zaś Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie
Proszę o dostarczenie wyłącznie w formie elektronicznej na mój adres e-mail wskazany w Umowie Abonenckiej lub wirtualne biuro obsługi Klienta (Panel Klienta) i strony www Dostawcy proponowanych przez Dostawcę Usług zmiany warunków Umowy Abonenckiej, postanowień Regulaminu oraz zmian Cennika, jak również informacji o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Dostawcy Usług.	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie
Proszę o dostarczenie wyłącznie w formie elektronicznej na mój adres e-mail Abonenckiej lub wirtualne biuro obsługi Klienta (Panel Klienta) i strony www Dostawcy wskazany w Umowie Abonenckiej potwierdzeń złożenia przeze mnie za pomocą środków porozumiewania się na odległość oświadczenia o zmianie warunków Umowy Abonenckiej.	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie
Wyrażam zgodę na posłużenie się przez Dostawcę Usług automatycznym systemem wywołującym do celów marketingu bezpośredniego	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie
W przypadku świadczenia Usługi Telefonicznej wyrażam zgodę na zamieszczenie w spisie abonentów moich danych obejmujących numer Abonenta, nazwisko i imiona oraz nazwę miejscowości i ulicy w moim miejscu zamieszkania	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie
Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych transmisyjnych obejmujących rodzaj i czas połączenia, jego początek i koniec, dane o jakości połączenia oraz pojemności w zakresie i przez czas niezbędny dla celów marketingu usług telekomunikacyjnych lub świadczenia usług o wartości wzbogaconej przez Dostawcę Usług	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie
Wyrażam zgodę na posłużenie się przez Dostawcę Usług telefonem oraz pocztą elektroniczną (o numerze i adresie wskazanym w Umowie abonenckiej), w celu złożenia propozycji zawarcia umowy oraz przesyłania informacji handlowych	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie
Wyrażam zgodę na przetwarzanie przez Dostawcę Usług moich danych osobowych dla celów marketingowych produktów i usług Dostawcy po zakończeniu realizacji Umowy Abonenckiej	Tak <input type="checkbox"/> Nie
Wyrażam zgodę na przesyłanie w formie elektronicznej faktur za Usługi na adres e-mail wskazany w Umowie Abonenckiej. W przypadku otrzymywania faktur w formie papierowej zgadzam się na dodatkową opłatę 5zł brutto miesięcznie za dodatkową usługę wysyłki faktur.	Tak <input type="checkbox"/> Nie
Powierzony mi przez Dostawcę Usług Sprzęt jest sprawny, a Instalacja została wykonana prawidłowo	Tak <input type="checkbox"/> Nie
Oświadczam, że zostałem poinformowany o prawie odstąpienia w ciągu 14 dni bez podania przyczyn od Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Dostawcą usług poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy na odległość. Oraz w przypadku skorzystania z odstąpienia od umowy uiszczę opłatę 100zł brutto w ciągu 7 dni od odstąpienia, za koszt montażu oraz demontażu urządzeń przez techników Dostawcy.	Tak <input type="checkbox"/> Nie

Podpis klienta

Podpis osoby reprezentującej Dostawcę

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG
TELEKOMUNIKACYJNYCH ŚWIADCZONYCH PRZEZ TELNET
KRZYSZTOF DROZD OBOWIĄZUJE OD 01.12.2016r.**

DZIAŁ I

POSTANOWIENIA OGÓLNE

Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług przez Dostawcę Usług.

Dostawca Usług może wprowadzić dodatkowe szczegółowe regulaminy dla Usług uregulowanych w Regulaminie, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi, jak również odrębne regulaminy dla usług nieuregulowanych w Regulaminie. Postanowienia Umowy Abonenckiej, Cennika, jak również odrębnych regulaminów, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

Abonent - strona Umowy Abonenckiej zawartej z Dostawcą Usług;

Aktywacja - czynności podejmowane przez Dostawcę Usług, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług na rzecz Abonenta, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem;

Cennik - wykaz opłat za świadczenie Usług oraz innych usług świadczonych przez Dostawcę Usług wraz z opisem zasad ich naliczania;

Dostawca Usług - przedsiębiorca telekomunikacyjny, będący stroną Umowy Abonenckiej zawartej z Dostawcą Usług;

Instalacja - czynności techniczne podejmowane przez Dostawcę Usług, w celu wykonania Zakończenia Sieci lub montażu Sprzętu w Lokalu i aktywacji Usługi;

Konsument - Abonent lub Zamawiający będący osobą fizyczną, dokonujący czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową;

Lokal - budynek lub lokal mieszkalny lub użytkowy wskazany w Umowie Abonenckiej jako miejsce świadczenia Usługi/zakończenia Sieci;

Okres Rozliczeniowy - okres, za który dokonywane są rozliczenia należności z tytułu świadczenia Usług, liczony w pełnych miesiącach, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Dostawcę usług na rachunku/fakturze. O ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Okres Rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc;

Opłata Abonamentowa - wskazana w Umowie Abonenckiej opłata przysługująca Dostawcy Usług wobec Abonenta, naliczana z tytułu świadczenia Usługi za każdy Okres Rozliczeniowy;

Regulamin - niniejszy regulamin;

Sieć - sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez Dostawcę Usług do świadczenia Usług;

Sprzęt - urządzenie techniczne (w szczególności modem, router, antena, urządzenie CPE, dekoder) oraz Zakończenie Sieci, niezbędne do korzystania z Usług;

Strona WWW - Strona internetowa zamieszczona pod adresem www.telnet.r-ce.pl ;

Umowa Abonencka - umowa o świadczenie Usług, zawarta pomiędzy Dostawcą Usług, a Abonentem;

Urządzenie końcowe - urządzenie będące własnością Abonenta, służące do odbioru sygnału dostarczanego przez Dostawcę Usług, np. odbiornik telewizyjny, radiowy, aparat telefoniczny, komputer;

Usługi - świadczone przez Dostawcę Usług Usługi Internetowe, Usługi Telefoniczne lub Usługi Telewizji oraz związane z nimi usługi dodatkowe;

Usługi Internetowe - zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci, świadczone w stacjonarnej lub ruchomej publicznej sieci telefonicznej;

Usługa Internetu Stacjonarnego - Usługa Internetowa świadczona w stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej;

Usługa Internetu Mobilnego - usługa Internetowa świadczona w ruchomej publicznej sieci telefonicznej;

Usługi Telefoniczne - usługi inicjowania i odbierania połączeń głosowych za pomocą Sieci;

Usługi Telewizyjne - usługi telewizji kablowej polegające na dostarczaniu programów telewizyjnych i radiowych w drodze transmisji sygnału analogowego lub cyfrowego;

Zakończenie Sieci - część Sieci umiejscowiona w Lokalu zakończona gniazdem abonenckim, umożliwiającą podłączenie do Sieci Sprzętu i Urządzeń Końcowych oraz korzystanie z Usług;

Ustawa - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 ze zm.);

Zamawiający - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej z Dostawcą Usług.

DZIAŁ II

UMOWA ABONENCKA

Zawarcie Umowy Abonenckiej następuje w oparciu o wniosek złożony przez Zamawiającego u Dostawcy Usług ustnie, na piśmie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo za pomocą formularza umieszczonego na Stronie WWW. Abonent może składać zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi, zwane dalej „zamówieniami” , poprzez :

złożenie oświadczenia w sprawie zamówienia na piśmie w punkcie obsługi klienta,

przesłanie oświadczenia w sprawie zamówienia na piśmie pocztą,

złożenie oświadczenia w sprawie zamówienia za pomocą środków komunikacji na odległość, w szczególności jako wiadomość mailową.

Umowa Abonencka może zostać zawarta:

na piśmie w siedzibie Dostawcy Usług,

na piśmie poza siedzibą Dostawcy Usług, z upoważnionym przedstawicielem Dostawcy Usług,

w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego przesłanego na adres e-mail.

Umowa Abonencka zawierana jest na czas określony lub nieokreślony.

Dostawca Usług może żądać przy zawarciu Umowy Abonenckiej następujących danych i dokumentów:

w przypadku osoby fizycznej: nazwisko i imiona, imiona rodziców, miejsce i data urodzenia, adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania; numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, nazwy, serii i numeru dokumentu (ów) potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu, w przypadku osoby prawnej lub innej jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej: nazwy, adresu/adresu do korespondencji, numeru NIP, numeru REGON na podstawie okazanego wpisu do KRS lub Ewidencji Działalności Gospodarczej.

Dostawca Usług uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.

Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:

dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy Usług wynikających z Umowy Abonenckiej, pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.

Podpis klienta

Podpis osoby reprezentującej Dostawcę

Dostawca Usług może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej lub zawrzeć tę umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy Abonenckiej.

Dostawca Usług może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej, jeżeli zamawiający Usługę nie posiada tytułu prawnego do Lokalu.

Umowę Abonencką zawiera Dostawca Usług lub osoba przez niego upoważniona.

W przypadku Umowy Abonenckiej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy Usług, Konsument może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych poniżej. Oświadczenie można złożyć w szczególności na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014.827) lub Załącznik nr 1 do Umowy Abonenckiej.

Do zachowania terminu odstąpienia od Umowy Abonenckiej wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Dostawca Usług nie zapewnia możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej drogą elektroniczną.

W przypadku odstąpienia przez Konsumenta od Umowy Abonenckiej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa umowę tę uważa się za niezawartą. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej zanim Dostawca Usług przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.

Dostawca Usług ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym poniesione przez Konsumenta koszty dostarczenia Sprzętu. Dostawca Usług dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

Konsument ma obowiązek zwrócić Dostawcy Usług dostarczony przez niego Sprzęt lub przekazać go osobie upoważnionej przez Dostawcę Usług do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Dostawca Usług zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem na adres siedziby Dostawcy Usług. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Sprzętu Dostawcy Usług, takie jak koszt odesłania pocztą według standardowych opłat operatora pocztowego lub koszt przesyłki kurierskiej.

Jeżeli Konsument wykonuje prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia wykonywania Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.

Kwotę zapłaty, o której mowa w pkt 15, oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionych w Umowie Abonenckiej opłat.

Konsument nie ponosi kosztów:

- a) świadczenia Usług, w całości lub w części, za czas do odstąpienia od umowy, jeżeli:
 - Dostawca Usług nie poinformował Konsumenta o prawie odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania lub
 - Konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej.

Prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umowy:

jeżeli Dostawca Usług wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Dostawcę Usług utraci prawo odstąpienia od umowy;

w której Konsument wyraźnie żądał, aby Dostawca Usług do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Dostawca Usług świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;

w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Dostawcę Usług o utracie prawa odstąpienia od umowy.

Abonent może składać zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi na piśmie w siedzibie Dostawcy Usług lub za pośrednictwem formularza znajdującego się na Stronie WWW. W przypadku cyfrowej Usługi Telewizyjnej Dostawca Usług może zapewnić Abonentowi możliwość składania zamówień mogą być składane za pośrednictwem menu dekodera telewizyjnego, przy użyciu numeru PIN przyznanego Abonentowi.

W przypadku Usługi Internetu mobilnego Abonent może złożyć zamówienie na zakup dodatkowego pakietu transmisji danych za pośrednictwem strony WWW, telefonicznie lub osobiście. Pakiet ulega aktywacji po dokonaniu przedpłaty.

Abonent może kontaktować się z Dostawcą Usług w następujący sposób:

pocztą elektroniczną na adres telnet@r-ce.pl ;

telefonicznie pod numerem 17 22 18 991, 508 153 474;

faksem pod numerem 17 785 22 75;

osobiście w jednostkach obsługujących użytkowników Dostawcy Usług, tj. w Ropczykach przy ul. Św. Barbary 3.;

DZIAŁ III

ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU ORAZ JEGO ZWROTU

Sprzęt przeznaczony jest do używania przez Abonenta dla celów świadczenia Usługi na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej oraz Regulaminie, przez czas obowiązywania Umowy Abonenckiej.

O ile nie postanowiono inaczej, Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy Usług.

Dostawca Usług zobowiązany jest do dostarczenia Sprzętu wolnego od wad. Sprzęt objęty jest 24 miesięczną gwarancją producenta.

W przypadku, gdy Instalacja Sprzętu jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca Usług jest uprawniony do pobrania opłaty wyższej od wskazanej w Cenniku, na podstawie kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.

Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal w celu wykonania Instalacji w terminie ustalonym z Dostawcą Usług, umożliwiającym dochowanie wskazanego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług.

Dostawca Usług zobowiązuje się do Instalacji Zakończenia Sieci zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do

Zakończenia Sieci. Prace instalacyjne w Lokalu mogą obejmują m.in. wiercenie otworów, położenie kabla oraz instalację niezbędnych elementów Zakończenia Sieci.

Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest uprawniony ani zobowiązany do przestawiania mebli i innego wyposażenia znajdującego się w Lokalu.

W czasie Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

Abonent stwierdza fakt wydania Sprzętu oraz prawidłowego lub nieprawidłowego wykonania Instalacji własnoręcznym podpisem na protokole przedłożonym przez przedstawiciela Dostawcy Usług.

Podmiotem wyłącznie uprawnionym do dokonywania jakichkolwiek zmian oraz konserwacji Sprzętu, jak również usuwania awarii i usterek Sprzętu jest Dostawca Usług. Abonent zobowiązany jest do używania Sprzętu w sposób zgodny z jego przeznaczeniem oraz przekazaną mu instrukcją. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania Sprzętu osobom trzecim, jak również przenoszenia go poza obręb Lokalu.

Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia przed dostępem osób nieuprawnionych przekazanych mu przez Dostawcę Usług haseł, loginów, numerów PIN oraz innych podobnych danych. O ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieci. Instalacja w Lokalu kolejnych Zakończeń Sieci dokonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

O ile w Umowie Abonenckiej nie przewidziano inaczej, Sprzęt oraz Usługi nie mogą stanowić podstawy do świadczenia przez Abonenta, odpłatnie lub nieodpłatnie, usług telekomunikacyjnych na rzecz osób trzecich. Abonent zobowiązany jest do poinformowania niezwłocznie Dostawcy Usług o nieprawidłowym działaniu, uszkodzeniu lub utracie Sprzętu, nie później niż w ciągu 48 godzin od ich stwierdzenia.

Wymiana Sprzętu następuje:

nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się wad Sprzętu wynikających z przyczyn tkwiących w nim przed wydaniem Abonentowi oraz w przypadku zmiany technologii świadczenia Usług,

odpłatnie w przypadku utraty lub uszkodzenia Sprzętu będących następstwem używania go niezgodnie z instrukcją, przeznaczeniem, Umową abonencką lub Regulaminem. W takim przypadku Abonent ponosi koszt naprawy lub wymiany Sprzętu w wysokości określonej w Cenniku,

odpłatnie w przypadku zmiany zakresu świadczonych Usług, skutkującej koniecznością wymiany Sprzętu lub dokonania w nim zmian, w wysokości określonej w Cenniku.

Po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na własny koszt nie później niż w ciągu 14 dni od zakończenia okresu obowiązywania Umowy Abonenckiej do siedziby Dostawcy Usług, w stanie nie gorszym niż wynikający z normalnej eksploatacji wraz z ewentualną karą finansową w postaci zwrotu przyznanego ulg finansowych, kwot stanowiących wartość uszkodzonego lub nie zwróconego urządzenia w wysokości kwoty finansowej z umowy zawartej jako umowa początkowa.

Na wniosek Abonenta złożony ustnie, na piśmie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo za pomocą formularza umieszczonego na Stronie WWW Dostawcy Usług odbierze Sprzęt z Lokalu we własnym zakresie, za pobraniem opłaty wskazanej w Cenniku.

W przypadku braku zwrotu Sprzętu w terminie określonym w pkt 17, pomimo uprzedniego wezwania Abonenta do jego zwrotu, Dostawca Usług może odebrać Sprzęt na koszt Abonenta za pobraniem opłaty wskazanej w Cenniku. Niezależnie od powyższych postanowień w przypadku braku zwrotu Sprzętu w terminie bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu wykraczającym poza prawidłową eksploatację, mimo dodatkowego wezwania ze

strony Dostawcy Usług, Abonent nie będący Konsumentem zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.

DZIAŁ IV OPŁATY

Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług określa Cennik, a w przypadku usług dodatkowych dostępnych w ramach cyfrowej Usługi Telewizyjnej, takich jak video na żądanie (VOD), gry, itp. również cennik usług dodatkowych dostępny w menu dekodera służącego do korzystania z Usługi Telewizyjnej.

Cennik jest dostępny na Stronie WWW oraz w siedzibie Dostawcy Usług pod adresem Świętej Barbary 3 w Ropczycach. Egzemplarz cennika może zostać dostarczony Abonentowi odpłatnie na każde jego żądanie.

Abonent uiszcza Opłatę Abonamentową z góry za każdy miesięczny Okres Rozliczeniowy na podstawie rachunku/faktury wystawionej przez Dostawcę z tytułu wykonania Usługi w Okresie Rozliczeniowym. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, Opłata Abonamentowa jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.

Opłaty uiszczane są w terminie wskazanym na doręczonym Abonentowi rachunku/fakturze w formie bezgotówkowej (przelew), przy czym o ile nie wskazano inaczej, termin ten wynosi 14 dni od dnia wystawienia rachunku/faktury.

Opłaty wnoszone są na rachunek bankowy Dostawcy Usług wskazany na przesłanym Abonentowi rachunku/fakturze. Uiszczając opłatę Abonent zobowiązany jest podać w tytule przelewu numer przydzielony Abonentowi przez Dostawcę Usług, wskazany w Umowie Abonenckiej na rachunku/fakturze. Dostawca dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.

Na żądanie Abonenta Dostawca Usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych za ostatni Okres Rozliczeniowy, obejmujący 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. Z tytułu dostarczenia szczegółowego wykazu wykonanych usług Dostawca Usług pobiera opłatę określoną w Cenniku. Dostawca Usług dostarcza wykaz, o którym mowa w pkt 9, wraz z fakturą wystawioną za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz.

Na żądanie Abonenta Dostawca Usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych za okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym Abonent zażądał tego świadczenia. Dostawca Usług dostarcza wykaz w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta. Z tytułu dostarczenia wykazu Dostawca Usług pobiera opłatę określoną w Cenniku. Dostawca oświadcza, iż zapewnia Abonentowi uzyskanie informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych na stronie www.telnet.r-ce.pl

DZIAŁ V ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

Zawieszenie świadczenia Usługi może nastąpić na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy Abonenckiej. Zawieszenie świadczenia Usługi następuje począwszy od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego następującym po Okresie Rozliczeniowym, w którym Abonent złożył wniosek i na pełny okres rozliczeniowy.

W okresie zawieszenia świadczenia Usługi Opłaty Abonamentowej nie pobiera się.
Ponowna aktywacja Usługi następuje na wniosek Abonenta.
Umowa zostaje automatycznie przedłużona o okres zawieszenia.

DZIAŁ V USŁUGI INTERNETOWE

Operator świadczy Usługę Internetową w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych, na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej, Cenniku i Regulaminie. Usługa Internetu stacjonarnego obejmuje przyłączenie do Sieci, w tym montaż gniazda abonenckiego oraz zapewnienie dostępu do ogólnodostępnej sieci Internet.

Usługa Internetu mobilnego obejmuje: aktywację usługi, przekazanie Abonentowi do użytkowania karty SIM wraz z przyznanym numerem MSISDN, wstępną aktywację karty SIM, pełną aktywację karty SIM wraz z limitem danych odpowiednim dla wybranego przez Abonenta pakietu, zapewnienie dostępu do pośrednictwem modemu do ogólnodostępnej sieci Internet.

Usługa dostępna jest wyłącznie na terenie Polski.

Dostawca Usług zaleca Abonentowi zainstalowanie na Urządzeniu Końcowym oprogramowania antywirusowego oraz dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich otrzymanych i przechowywanych przez niego danych. Dostawca Usług zaleca Abonentowi wyłączanie urządzeń z sieci w czasie wyładowań atmosferycznych.

Abonent nie jest uprawniony do udostępniania Usług Internetowych osobom trzecim, jak również nie może świadczyć na ich podstawie (odpłatnie bądź nieodpłatnie) jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych, bez uprzedniej zgody Dostawcy Usług wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.

W przypadku dokonania przez Abonenta we własnym zakresie zmian konfiguracji lub parametrów Sprzętu w stosunku do pierwotnych ustawień bądź dokonania innych zmian, w następstwie których korzystanie z Usługi będzie utrudnione lub niemożliwe, Dostawca Usług na żądanie Abonenta przywróci Sprzęt do stanu poprzedniego, co wiąże się z koniecznością zapłaty przez Abonenta opłaty określonej w Cenniku.

Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy Abonenckiej oraz Regulaminem. W szczególności Abonent zobowiązany jest powstrzymać się od rozpowszechniania materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, naruszania praw własności intelektualnej lub dóbr osobistych osób trzecich, podejmowania czynności mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych Dostawcy Usług lub osób trzecich, korzystania z Usług Internetowych w sposób prowadzący do naruszenia prawidłowego działania Sieci lub urządzeń Dostawcy Usług bądź podmiotów trzecich.

Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Abonentów nie będących Konsumentami na skutek braku możliwości korzystania z Usług Internetowych w sposób prawidłowy, a w szczególności braku lub opóźnienia transmisji danych.

W przypadku Usługi Internetu mobilnego, Dostawca Usług umożliwia Abonentowi uzyskanie informacji o stopniu wykorzystania przyznanego mu w ramach Umowy Abonenckiej pakietu transmisji danych za pośrednictwem strony WWW, telefonicznie lub osobiście w siedzibie Dostawcy Usług.

Dostawca Usług niezwłocznie informuje Abonenta o wyczerpaniu przysługującego mu pakietu za pośrednictwem strony WWW.

Abonent zobowiązany jest zachować w tajemnicy przyzany mu kod PIN oraz kod PUK udostępniony mu w związku ze świadczeniem Usługi Internetu mobilnego, jak również chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem i zagubieniem.

Abonent ponosi odpowiedzialność za posłużenie się kodem PIN, kodem PUK lub Kartą SIM przez osoby trzecie, chyba że osoba trzecia weszła w posiadanie tych danych z przyczyn niezależnych od Abonenta.

W przypadku zagubienia, zniszczenia lub uszkodzenia Karty SIM, jak również w przypadku podejrzenia zapoznania się osoby trzeciej z kodem PIN i/lub PUK, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym Dostawcę Usług za pośrednictwem kontaktu telefonicznego lub osobiście w celu zablokowania dostępu do Usługi Internetu mobilnego. W przypadku uchybienia powyższemu obowiązkowi Dostawca Usług nie odpowiada za szkodę wyrządzoną Abonentowi związaną z nie zablokowaniem dostępu do Usługi Internetu Mobilnego.

W przypadku braku dyspozycji Abonenta do odblokowania KARTY SIM złożonej w terminie do 14 dni od zablokowania Karty SIM, następuje jej unieważnienie.

DZIAŁ VI USŁUGI TELEFONICZNE

W ramach Usługi Telefonicznej Dostawca zapewnia Abonentowi możliwość inicjowania i odbierania połączeń telefonicznych miejscowych, strefowych, międzystrefowych oraz międzynarodowych.

Abonent uprawniony jest do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości dokonywania połączeń wychodzących. W takim wypadku Dostawca uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku.

Abonentowi przysługuje prawo do pisemnego żądania zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z niego jest uciążliwe. W takim wypadku Dostawca Usług uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku.

W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci na obszarze o tej samej strefie numeracyjnej. W takim wypadku Dostawca Usług uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku.

Abonent może żądać przy zmianie Dostawcy Usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci dostawcy usług na obszarze geograficznym – w przypadku numerów geograficznych lub terenie całego kraju – w przypadku numerów nie geograficznych.

Przeniesienie numeru, o którym mowa w pkt 5, następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług.

Dostawca Usług zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganym przepisami prawa. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy. Brak realizacji połączeń z numerami alarmowymi może wynikać z braku zasilania energią elektryczną Urządzenia Końcowego lub Sprzętu albo z awarii. Dodatkowo występują następujące ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych:

w przypadku, gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie XX oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, Dostawca Usług może skierować połączenie na numer alarmowy 112,

w przypadku, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze administracyjnym, połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru administracyjnego.

Przy realizowaniu połączeń na numery alarmowe, Dostawca Usług gromadzi dane o lokalizacji telefonu lub innego Urządzenia Końcowego. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji są gromadzone wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta, o ile jest to niezbędne do świadczenia Usługi przez Dostawcę Usług.

Abonent nie może wykorzystywać urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci Dostawcy usług i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych, jak również nie może kierować do Sieci Dostawcy usług ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych.

W zakresie połączeń związanych z numerami usług o podwyższonej opłacie Dostawca Usług: zapewnia nieodpłatnie możliwość blokowania połączeń telefonicznych z numerami o podwyższonej opłacie, umożliwia określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, umożliwia nieodpłatne blokowanie połączeń wychodzących, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, umożliwia nieodpłatne blokowanie połączeń przychodzących. Dostawca Usług udostępnia swoim abonentom spis abonentów Usług Telefonicznych oraz świadczy na ich rzecz usługę biura informacji o numerach telefonicznych abonentów. Dostawca Usług może udostępniać niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznie dostępnych usług telefonicznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. W przypadku Abonentów będących osobami fizycznymi, zamieszczenie ich danych w spisie abonentów, udostępnianie informacji o numerach telefonicznych, a także przekazanie danych takich abonentów innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych wymaga zgody Abonenta. Dostawca Usług udostępnia w swojej siedzibie oraz na Stronie WWW formularze obejmujące oświadczenie o wyrażeniu zgody.

DZIAŁ VII USŁUGI TELEWIZYJNE

W ramach Usługi Telewizyjnej Dostawca Usług zobowiązuje się dostarczać Abonentowi sygnały analogowe lub cyfrowe umożliwiające odbiór programów telewizyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi. Dostawca Usług informuje o następujących funkcjonalnościach treści cyfrowych oraz technicznych środkach ich ochrony. Dostawca Usług informuje o następujących mających znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem. W przypadku, gdy Usługa Telewizyjna świadczona jest przez więcej niż jednego przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, we wszelkich sprawach związanych z realizacją Umowy Abonenckiej, w szczególności w sprawie płatności, reklamacji, zgłoszenia usterki, itp. kontaktować należy się z TelNet Krzysztof Drodz z siedzibą w Ropczycach, którego pełne dane kontaktowe dostępne są na Stronie WWW. W przypadku określonym zdaniem pierwszym wszelkie dokumenty rozliczeniowe wystawiane są przez podmiot wskazany powyżej, a płatności następują na jego rachunek bankowy wskazany na fakturze.

W okresach promocyjnych lub testowych Abonentowi mogą zostać udostępnione, bez dodatkowych opłat, dodatkowe kanały i/lub pakiety nieobjęte Umową Abonencką. Udostępnienie jak i wycofanie takich kanałów/pakietów nie

wymaga poinformowania Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej.

Dostawca Usług informuje, iż z ważnych przyczyn, takich jak utrata uprawnień do emisji programu, zmiana ustawień satelity nadawania, zaprzestanie nadawania programu przez jego nadawców, może wystąpić konieczność wycofania programu z oferty Dostawcy Usług lub też zastąpienia go innym. W takim wypadku Dostawca Usług zobowiązany jest do poinformowania Abonenta o zmianie na piśmie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub za pomocą komunikatu emitowanego na ekranie odbiornika telewizyjnego Abonenta. W związku z wprowadzeniem opisanych wyżej zmian Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia, jednak nie później niż w ciągu 1 miesiąca od dokonania zmiany.

Korzystanie z Usługi Telewizyjnej odpłatnie lub nieodpłatnie przez inne osoby, w tym klientów Abonenta, jak również w lokalach, do których dostęp ma większy, ograniczony lub nieograniczony, krąg osób, możliwe jest wyłącznie po uzyskaniu pisemnej zgody Dostawcy.

Abonent uprawniony jest do kopiowania programów telewizyjnych w całości lub części wyłącznie dla użytku własnego, jeżeli nie łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych. Kopiowanie w innych celach jest zabronione. W przypadku cyfrowej Usługi Telewizyjnej po zawarciu Umowy Abonenckiej Dostawca Usług może zapewnić Abonentowi zakup dodatkowych pakietów programów telewizyjnych lub dodatkowych usług, takich jak wideo na żądanie (VOD), dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, przy użyciu przyznanego mu osobistego numeru identyfikacyjny PIN za pośrednictwem menu dekodera telewizyjnego.

Aktywacja dostępu do dodatkowych pakietów programów telewizyjnych nastąpi najpóźniej w następnym dniu roboczym po dokonaniu zakupu, chyba że istnieje osobny regulamin dodatkowy lub regulamin promocji, w którym podany jest inny warunek dotyczący terminu uruchomienia dostępu do Pakietu. Zakup dodatkowego pakietu programów telewizyjnych może być dokonany na minimum jeden Okres Rozliczeniowy liczony od pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu aktywacji pakietu.

Abonent ma prawo do rezygnacji z wykupionego na czas nieokreślony dodatkowego pakietu programów telewizyjnych z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie.

Zakup lub zmiana wykupionych dodatkowych pakietów programów telewizyjnych może podlegać osobnym regulaminom i może wiązać się z zapłatą za Opłatą aktywacyjną, określoną w Cenniku.

Abonent zalegający z płatnościami na rzecz Dostawcy Usług lub będący w okresie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej, może skorzystać z wybranych dodatkowego pakietu programów telewizyjnych lub usług dodatkowych po uprzednim uregulowaniu zobowiązań wobec Dostawcy Usług.

Użycie PIN do potwierdzenia zakupu jest równoznaczne z dokonaniem zakupu i zgodą na naliczenie obciążenia za zakupioną Usługę.

W celach zachowania bezpieczeństwa Abonenta, w przypadku 5-krotnego niepoprawnego wpisania numeru jPIN, numer ten może zostać zablokowany.

Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie numerów PIN w tajemnicy przed osobami trzecimi.

Zaleca się niezwłoczną zmianę numerów PIN w przypadku, gdy zostały one wyjawione osobom niepowołanym.

Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z ujawnienia numerów PIN przez Abonenta osobom trzecim, chyba, że do takiego ujawnienia doszło z przyczyn niezależnych od Abonenta.

Abonent może dokonywać operacji odblokowania i blokowania numerów PIN za pośrednictwem dekodera telewizyjnego, telefonicznie pod numerem 508 153 474, 17 22 18 991, osobiście w siedzibie Dostawcy Usług pod adresem Świętej Barbary 3 w Ropczycach.

DZIAŁ VIII JAKOŚĆ USŁUG

Dostawca Usług świadczy Usługi 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

Minimalny oferowany poziom jakości Usługi Internetowej wynosi 80% wybranej taryfy abonamentowej.

Minimalny oferowany poziom jakości Usługi Telefonicznej wynosi 90%.

Minimalny oferowany poziom jakości Usługi Telewizyjnej wynosi 90%.

Wstępne przyłączenie do Sieci następuje w terminie do 14 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej.

Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji mogą wynikać z:

rodzaju wykorzystywanego Urządzenia Końcowego i jego

oprogramowania,

warunków transmisji w miejscu korzystania z usług lub aplikacji przez Abonenta,

warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji określonych przez Dostawcę Usług,

decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych

operatorów, z których Abonent korzysta, dotyczących

warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji,

środków technicznych podejmowanych przez Dostawcę Usług w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz usług,

skorzystania przez Dostawcę Usług z uprawnień do rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym, na

zasadach określonych w Umowie Abonenckiej,

wielokrotnego wprowadzenia przez Abonenta niepoprawnego Kodu PIN lub Kodu PUK na Karcie SIM,

niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Dostawcę Usług.

Dostawca Usług jest uprawniony do podejmowania następujących działań w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług:

usunięcia komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci i Usług,

przerwania lub ograniczenia świadczenia Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów

zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług,

rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem

natychmiastowym,

zawiadomienia właściwych organów i służb.

Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są zamieszczone na Stronie WWW.

Dostawca oświadcza, co następuje poniżej oraz zapewnia Abonentowi następujące dane dotyczące funkcjonalności świadczonych usług obejmujące poniższe informacje :

połączenia z następującymi numerami alarmowymi (wyłącznie w zakresie umowy świadczenia usługi telefonicznej) :

112, 999, 998, 997,

gromadzone są dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane są

połączenia,

występują ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych w umowie świadczenia usługi telefonicznej,

występują ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji, w przypadku opóźnienia lub braku zapłaty

wynagrodzenia z tytułu świadczonej usługi,

występują procedury w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, Dostawca jest uprawniony podejmować w związku z

przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług następujące działania :

całkowite odcięcie sygnału internetu,

całkowite odcięcie sygnału telefonu.

Dostawca oświadcza, iż zapewnia Abonentowi następujące jakości usług :

czas wstępnego przyłączenia : 14 dni roboczych,

inne jakości usługi wynikające z PT umieszczone na stronie

Dostawcy.

Dostawca oświadcza, iż zapewnia Abonentowi umieszczenie danych Abonenta w spisie abonentów w przypadku umowy dotyczącej świadczenia usług głosowych.

Dostawca oświadcza, iż zapewnia Abonentowi przekazywanie informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną

usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa,

prywatności i danych osobowych opracowanych przez Prezesa UKE.

Dział IX

ZAKRES USŁUG SERWISOWYCH

Dostawca Usług świadczy usługi serwisowe polegające na:

monitoringu oraz dokonywaniu okresowych przeglądów Sieci,

podejmowaniu działań mających na celu zabezpieczenie Sieci

przed dostępem osób nieupoważnionych,

telefonicznym wsparciu technicznym Abonenta w zakresie

konfiguracji i instalacji Sprzętu, w tym Zakończenia Sieci,

reagowaniu na zgłoszenia usterek dokonywane przez Abonenta,

dokonywaniu odbioru Sprzętu z Lokalu w przypadkach

określonych w Regulaminie.

Zasady płatności z tytułu usług serwisowych określa Cennik,

przy czym Abonent zobowiązany jest do zwrotu kosztów usług

serwisowych podejmowanych z przyczyn leżących po stronie

Abonenta oraz z tytułu bezpodstawnego wezwania serwisanta.

Dostawca Usług zobowiązuje się do podjęcia działań w celu

usunięcia awarii oraz usterek w możliwie najkrótszym czasie.

W przypadku konieczności wykonania usług serwisowych w

Lokalu, Abonent zobowiązany jest udostępnić go

przedstawicielowi Dostawcy Usług w terminie z nim

uzgodnionym, umożliwiającym niezwłocznie przeprowadzenie

tych prac.

Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania

Dostawcy Usług o stwierdzonych awariach i usterek Sieci.

Abonent może skontaktować się z Dostawcą Usług oraz

podmiotami, które świadczą usługi serwisowe dla Abonenta w

celu uzyskania informacji o sposobach korzystania z usług

serwisowych oraz składania dyspozycji Abonenta wobec

Dostawcy w zakresie usług serwisowych za pośrednictwem

następujących kanałów kontaktowych:

pod numerami telefonu 508 153 474, 17 22 18 991 w godzinach

pracy Dostawcy usług wskazanych na stronie WWW,

za pośrednictwem formularza kontaktowego udostępnionego

na Stronie WWW,

za pośrednictwem adresu mailowego: telnet@r-ce.pl

DZIAŁ X

ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG Z TYTUŁU

NIEWYKONANIA

LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY ABONENCKIEJ.

Dostawca Usług odpowiada za niewykonanie lub nienależyte

wykonanie Usług na zasadach określonych w Ustawie oraz

Kodeksie Cywilnym.

Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności nieprzestrzeżenia przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu, działania Abonenta niezgodnego z prawem albo nastąpiło na skutek zdarzenia o charakterze siły wyższej. Odpowiedzialność Dostawcy Usług nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta nie będącego Konsumentem. Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu Usługi lub nie została osiągnięta określony w Umowie Abonenckiej poziom jakości świadczonej Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do odszkodowania w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej przysługującej Dostawcy Usług z tytułu Usługi, której dotyczy nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej.

W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę Usług terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, przewidzianego w Umowie Abonenckiej, Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Abonenckiej Opłaty Abonamentowej przysługującej Dostawcy Usług z tytułu tej Usługi.

Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie przyczyny niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę usług terminu, o którym mowa w Dziale VI pkt 6, Abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Ustawy.

W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

Kwotę odszkodowania, o którym mowa w pkt 7 i 8, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust. 7 lub aktywacji numeru w sieci dotychczasowego dostawcy usług lub uzyskania zgody abonenta na aktywację numeru w sieci nowego dostawcy w przypadku, o którym mowa w ust. 8.

W sytuacji określonej w pkt 4-5 oraz pkt 7-9 Abonent uprawniony jest do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, wynikających z przepisów Kodeksu Cywilnego.

Przyznanie odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Dziale X Regulaminu.

Dostawca oświadcza, iż zapewnia Abonentowi: zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy do kwoty stanowiącej równowartość 6 krotności miesięcznego wynagrodzenia Abonenta z tytułu dostawy usług na podstawie zawartych umów z Dostawcą, następujące zasady i terminu wypłaty odszkodowania: podstawową zasadą jest wypłata odszkodowania w formie pieniężnej, za zgodą Abonenta dopuszczalne jest zrealizowanie wypłaty odszkodowania w formie bezgotówkowej na zasadzie zaliczenia kwoty odszkodowania na poczet przyszłych płatności Abonenta, termin wypłaty odszkodowania jest określony do 30 dni kalendarzowych od dnia udzielenia ostatecznej odpowiedzi Dostawcy uznającej reklamacje Abonenta.

DZIAŁ XI

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

Abonent może składać reklamację z powodu niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, 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.

Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.

Reklamacja może być złożona w siedzibie Dostawcy usług lub w każdej innej jednostce obsługującej Abonentów Dostawcy usług („Lokal Dostawcy usług”). Reklamacja może być złożona:

w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty Abonenta Lokalu Dostawcy usług, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),

ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Lokalu Dostawcy usług

w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez adres e-mail: telnet@r-ce.pl

Reklamacja powinna zawierać:

imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,

określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja,

numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług

lub adres Lokalu,

datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku

reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt a,

datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin

rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o

której mowa w ust. 1 pkt b,

wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności

wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku

gdy Abonent żąda ich wypłaty,

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 pkt g,

podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie

pisemnej.

W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie

albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w

Lokalu Dostawcy usług, nie spełnia warunków określonych w

pkt 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług,

przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to

konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do

poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego

uzupełnienia z pouczeniem, że nie uzupełnienie reklamacji

spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

Reklamacje nie uzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż

wskazany w ust. 1 nie spełnia warunków określonych w pkt 5,

jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna,

że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji,

niezwłocznie wzywa Abonenta 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.

Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt 5 ppkt g, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta w Lokalu Dostawcy usług, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmująca 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 usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

Odpowiedź na reklamację zawiera: nazwę jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację, 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 Abonenta, o którym mowa w ust. 5 pkt h, pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy Abonentem jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 Ustawy, dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska, W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna: dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne; zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 Ustawy stosuje się.

Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w pkt 15 i pkt 16, jest dopuszczalne, jeżeli

przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w pkt 11 oraz pkt 13 i pkt 14 ppkt a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w pkt 4, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.

Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent uprawniony jest do skierowania sprawy na drogę sądową. Zamawiający lub Abonent będący Konsumentem jest uprawniony do dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy. Dostawca oświadcza, iż zapewni Abonentowi następujące zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji: zasadą odpowiedzialności Dostawcy jest zasada winy Dostawcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań umownych, postępowanie reklamacyjne prowadzone jest w trybie jednoinstancyjnego postępowania wewnętrznego, postępowanie reklamacyjne prowadzone jest i ostatecznie zakończone w terminie do 30 dni kalendarzowych od jego rozpoczęcia.

DZIAŁ XII

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH ORAZ TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

Dane osobowe Abonenta przetwarzane są w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy Abonenckiej lub podjęcia na żądanie Zamawiającego działań przed jej zawarciem, marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług Dostawcy Usług oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej. W zakresie określonym w przepisach prawa dane osobowe mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym osobom, organom lub sądom, w tym w celu dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.

Podanie danych osobowych przez Abonenta jest dobrowolne. Abonentowi przysługuje prawo wglądu do własnych danych osobowych i ich poprawiania

Dostawca Usług, świadcząc Usługi, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej, obejmującej m.in. dane dotyczące Abonenta, treść indywidualnych komunikatów oraz dane transmisyjne.

Dane transmisyjne oraz inne dane Abonenta przetwarzane są dla celów zarządzania ruchem Sieci oraz przekazywania w niej komunikatów, obsługi abonentów oraz naliczenia opłat należnych z tytułu świadczenia Usług.

Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych transmisyjnych i innych danych jego dotyczących poprzez

udzielenie (wycofanie) zgody na przetwarzanie tych danych, w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody Abonenta.

Dla celów marketingu Usług Dostawca Usług przetwarza dane transmisyjne obejmujące adres i telefon kontaktowy. Dostawca Usług będzie przetwarzał dane transmisyjne w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie później niż do czasu

DZIAŁ XIII

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

W sprawach nieuregulowanych Umową Abonencką, Regulaminem, Cennikiem oraz odrębnymi regulaminami usług dodatkowych mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Ustawy oraz Kodeksu cywilnego. Dostawca oświadcza, iż zapewnia Abonentowi polubowne sposoby rozwiązywania sporów poprzez w pierwszej kolejności postępowanie w drodze mediacji, przed wspólnie wybranym mediatorem, oraz w drugiej kolejności w drodze postępowania przed polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie UKE.

W przypadku braku polubownego rozwiązania sporu na drodze mediacji lub przed polubownym sądem konsumenckim, właściwym jest są powołany według właściwości miejscowej pozwanego.

W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Dostawcy Usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej.

Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z Dostawcą Usług, w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.12.2016 roku.

WZÓR FORMULARZA ROZWIĄZANIA UMOWY

.....
miejscowość ,data

ROZWIĄZANIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUGI DOSTĘPU DO SIECI INTERNET

zawartej w dnia pomiędzy stronami:

TelNet Krzysztof Drozd z siedzibą w Ropczycach ul. Św. Barbary 3, (wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod numerem 10454) **NIP: PL 8181676448, Regon 180960387** zwanym Operatorem

a

Imię i nazwisko/Nazwa Firmy	
Adres zamieszkania	
Adres korespondencyjny (o ile jest inny niż adres zamieszkania)	
PESEL/NIP	
Seria i numer dowodu osobistego	
Adres e-mail	
Telefon kontaktowy	
Adres miejsca świadczenia usługi/zakończenia sieci	

zwanym Abonentem .

Niniejszym wypowiadam Umowę o świadczenie usługi dostępu do sieci Internet zawartą w dnia , z zachowaniem przewidzianego treścią w/w Umowy okresu wypowiedzenia.

Oświadczam jednocześnie, że uregulowałem/am wszystkie opłaty abonamentowe za okres trwania Umowy lub zobowiązuje się do uiszczenia zaległych opłat nie później niż w terminie czternastu dni od chwili rozwiązania Umowy oraz dopełnił/a wszelkich obowiązków przewidzianych postanowieniami Umowy i Regulaminu Świadczenia Usługi Dostępu do Sieci Internet.