

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Inwep Sp. z o.o. z siedzibą w Łomiankach

§1. Definicje

Następujące wyrazy lub zwroty użyte w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych lub Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zarówno w liczbie pojedynczej jak i mnogiej oznaczają:

Abonament – cykliczna opłata wnoszona przez Abonenta na rzecz Operatora z tytułu zapewnienia przez Operatora gotowości do świadczenia Usług;

Abonent – podmiot, który zawiera Umowę w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową;

Awaria – stan, w którym Abonent nie ma w ogóle możliwości korzystania z Usługi będącej przedmiotem Umowy;

Cennik – wykaz Usług, usług dodatkowych, Usług Dodanych, wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania;

ID – numer identyfikacyjny Abonenta nadany przez Operatora;

Lokal – wskazana w Umowie nieruchomości lub jej część, w obrębie której Operator świadczy Usługi na rzecz Abonenta;

Okres Rozliczeniowy – okres trwający jeden miesiąc kalendarzowy, chyba że Umowa stanowi inaczej;

Okres Umowy – zdefiniowany w Zamówieniu czas przez jaki obowiązuje Umowa w zakresie Usługi;

Operator – Inwep Sp. z o.o. z siedzibą w Łomiankach przy ul. Warszawskiej 91, (kod pocztowy 05-092);

Opłata aktywacyjna – opłata wnoszona przez Abonenta na rzecz Operatora, w związku z uruchomieniem Usługi;

Opłata instalacyjna – opłata wnoszona przez Abonenta na rzecz Operatora, w związku z zestawieniem Zakończenia Sieci;

Protokół Odbioru Usługi („POU”) – dokument sporządzony w formie pisemnej lub elektronicznej, w którym Strony potwierdzają w szczególności fakt przekazania przez Operatora na rzecz Abonenta Urządzenia Abonenckiego, zestawienia Zakończenia Sieci lub aktywacji Usługi;

Regulamin – Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Inwep Sp. z o.o. z siedzibą w Łomiankach;

Regulamin promocji – regulamin określający szczególne zasady sprzedaży lub świadczenia Usługi lub Usługi Dodanej;

Sieć – sieć telekomunikacyjna radiowa lub kablowa, do której Operator posiada tytuł prawny;

Umowa – umowa o świadczenie Usług lub Usług Dodanych, zawarta pomiędzy Operatorem i Abonentem;

Urządzenie Abonenckie – urządzenie udostępnione Abonentowi przez Operatora, służące do korzystania z Usługi;

Usługa – świadczona przez Operatora na rzecz Abonenta, na warunkach określonych w Umowie, publicznie dostępna usługa telekomunikacyjna w rozumieniu Ustawy a także usługa dodatkowa, świadczona w związku z Usługą, mająca na celu m.in. zwiększenie funkcjonalności Usługi;

Usługa Dodana – usługa świadczona przez Operatora na rzecz Abonenta o charakterze incydentalnym lub ciągłym, nie będąca Usługą;

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

Zakończenie Sieci – w zależności od rodzaju Usługi a także od technologii jej świadczenia, miejsce lub urządzenie, w którym Operator udostępnia na rzecz Abonenta Usługę np.: port ethernetowy konwertera, kabel telekomunikacyjny zakończony gniazdem telekomunikacyjnym;

Zamówienie – załącznik do Umowy, stanowiący jej integralną część, definiujący m.in. Usługi będące przedmiotem Umowy oraz ich charakterystykę.

§2. Przedmiot Regulaminu

1. Regulamin określa warunki zawarcia Umowy pomiędzy Operatorem i Abonentem, warunki świadczenia przez Operatora Usług, w tym tryb postępowania reklamacyjnego oraz zasady odpowiedzialności Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, zasady obsługi serwisowej, a także przesłanki determinujące wygaśnięcie Umowy.
2. Operator świadczy Usługi na rzecz Abonenta na podstawie Umowy, Regulaminu, Cennika oraz ewentualnie Regulaminu promocji.
3. Zakres oferowanych poszczególnym Abonentom Usług, jest uzależniony od posiadanych przez Operatora możliwości technicznych i organizacyjnych.

§3. Umowa. Postanowienia ogólne

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej lub elektronicznej, po spełnieniu warunków wymienionych w §4 Regulaminu.
2. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony albo określony. Minimalny czas trwania Umowy stanowi jeden Okres Rozliczeniowy.
3. Wskutek zawarcia Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi zgodnie z Umową, Regulaminem, Cennikiem lub ewentualnie Regulaminem promocji, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy i Regulaminu, w tym do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku. Umowę, Regulamin, Cennik lub ewentualnie Regulamin promocji, Operator doręcza Abonentowi przed zawarciem Umowy. Regulamin lub Cennik zostanie również doręczony Abonentowi na każde jego żądanie w sposób przez niego wskazany w trakcie obowiązywania Umowy a także jest udostępniony w lokalu Operatora oraz publikowany na stronie internetowej Operatora (www.inwep.pl).
4. Operator zastrzega sobie możliwość oferowania i świadczenia Usługi na promocyjnych warunkach.
5. W razie sprzeczności między postanowieniami poszczególnych dokumentów umownych, postanowienia Umowy stosuje się przed postanowieniami Regulaminu, postanowienia Regulaminu promocji stosuje się przed postanowieniami Regulaminu, a postanowienia Umowy, Regulaminu lub Regulaminu promocji, przed postanowieniami Cennika. Postanowienia Zamówienia stosuje się przed postanowieniami części głównej Umowy, Cennika, Regulaminu lub Regulaminu promocji.
6. Operator przekazuje Abonentom informację o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, poprzez publikację odpowiedniego komunikatu na stronie internetowej Operatora (www.inwep.pl), w lokalu przedsiębiorstwa lub wysyłkę komunikatu na adres e-mail podany przez Abonenta.
7. Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zabezpieczenia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami. Operator informuje Abonentów o 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, poprzez publikację odpowiedniego komunikatu na stronie internetowej Operatora (www.inwep.pl), w lokalu przedsiębiorstwa lub wysyłkę komunikatu na adres e-mail, podany przez Abonenta.

8. Operator jest uprawniony podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług polegające w szczególności na:
 - 8.1 eliminacji przekazywania komunikatu zagrażającego bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - 8.2 przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia Usługi na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.

§4. Warunki zawarcia Umowy

1. W imieniu Operatora Umowę zawiera jego prawidłowo umocowany przedstawiciel.
2. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez pełnomocnika.
3. Pełnomocnik Abonenta, na żądanie Operatora, zobowiązany jest potwierdzić swoją tożsamość oraz przedstawić ważne pełnomocnictwo.
4. Umowa może być zawarta po potwierdzeniu przez przedstawiciela Operatora tożsamości lub statusu prawnego i adresu osoby Abonenta: na podstawie dowodu tożsamości zawierającego informację o aktualnym miejscu zameldowania (dowód osobisty, paszport albo paszport zagraniczny wraz z kartą stałego pobytu – w przypadku osób fizycznych; dowodu tożsamości oraz dokumentu pełnomocnictwa - w przypadku pełnomocnika.
5. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od dostarczenia przez użytkownika dodatkowych dokumentów potwierdzających jego tożsamość lub dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora oraz od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej użytkownika, 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 (tekst pierwotny: Dz. U. 2010 r. Nr 81 poz. 530, ze zm.).
6. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
 - 6.1 braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
 - 6.2 niespełnienia przez użytkownika warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności, gdy przekazane dokumenty są zniszczone lub budzą uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności;
 - 6.3 gdy na użytkowniku ciążyą wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Operatora lub gdy Operator posiada, pozyskane zgodnie z obowiązującymi przepisami, informacje podważające jego wiarygodność płatniczą;
 - 6.4 gdy Operator w przeszłości rozwiązał zawartą z danym użytkownikiem umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, z przyczyn leżących po stronie użytkownika;
7. W przypadkach opisanych w pkt 6.2 – 6.4 powyżej, Operator może uzależnić zgodę na zawarcie Umowy od przedstawienia przez użytkownika dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy z zastrzeżeniem, że w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych Operatorowi przez biuro informacji gospodarczej, Operator może żądać od Abonenta zabezpieczenia wiarygodności wynikających z opłat należnych w pierwszych trzech Okresach Rozliczeniowych.
8. Warunkiem zawarcia Umowy przez Operatora jest dysponowanie przez Abonenta tytułem prawnym do Lokalu w postaci prawa własności, spółdzielczego prawa do lokalu lub prawa obligacyjnego (np.: umowa najmu, umowa dzierżawy, uprawniającego dokonanie zestawienia Zakończenia Sieci lub aktywację Usługi w Lokalu), bądź też uzyskania odrębnej zgody osoby, której jeden z ww. tytułów prawnych przysługuje (uzyskanie zgody nie jest wymagane w przypadku Abonentów będących osobami prawnymi). Przy zawieraniu Umowy Abonent winien okazać przedstawicielowi Operatora, na jego żądanie, oryginał tytułu prawnego do Lokalu albo pisemną zgodę na dokonanie zestawienia Zakończenia Sieci lub aktywację Usługi od osoby, której tytuł ten przysługuje.
9. W wypadku utraty tytułu prawnego bądź zgody, o których mowa w pkt 8 powyżej, Abonent zobowiązany jest powiadomić o tym fakcie Operatora, w terminie 7 dni.
10. Utrata tytułu prawnego do Lokalu w trakcie obowiązywania Umowy lub wycofanie zgody, o której mowa w pkt 8 powyżej, nie ma żadnego wpływu na Okres Umowy. Ewentualne koszty związane m.in. z przeniesieniem Zakończenia Sieci do innego lokalu, będzie ponosić Abonent. W przypadku rozwiązania Umowy z powodu utraty tytułu prawnego do Lokalu bez jednoczesnego wskazania innego lokalu, do którego ma nastąpić przeniesienie Zakończenia Sieci, będzie traktowane jako rozwiązanie Umowy z winy Abonenta.

§5. Zakończenie Sieci. Urządzenie Abonenckie

1. Abonent zobowiązuje się do utrzymywania wszystkich elementów Zakończenia Sieci w stanie nieuszkodzonym oraz do nie wykorzystywania jakiegokolwiek z elementów Zakończenia Sieci do celów innych niż dozwolone na podstawie Umowy. Abonent zobowiązuje się również nie udostępniać jakiegokolwiek z elementów Zakończenia Sieci poza Lokal lub osobom trzecim, które nie mieszkają w Lokalu.
2. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator, na warunkach określonych w Umowie lub Regulaminie, udostępni Abonentowi Urządzenie Abonenckie, we wskazanym w Umowie Lokalu.
3. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi konieczne jest wskazanie i udostępnienie przez Abonenta miejsca instalacji Zakończenia Sieci lub instalacji Urządzenia Abonenckiego (gdy jest ono niezbędne do świadczenia Usługi) oraz źródła jego zasilania. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do korzystania z Usługi, w tym zasilania Urządzenia Abonenckiego, ponosi Abonent. Operator jest upoważniony do wykonania prac adaptacyjnych w Lokalu umożliwiających instalację Zakończenia Sieci lub świadczenie Usługi, w szczególności poprowadzenia kabla telekomunikacyjnego, przewiercenia otworów w ścianach Lokalu i montażu urządzeń. Obowiązkiem Abonenta jest współdziałanie z Operatorem w wykonaniu ww. czynności.
4. Co do zasady, Urządzenie Abonenckie dostarczone przez Operatora, pozostaje własnością Operatora. Abonent nabywa prawo do używania Urządzenia Abonenckiego przez okres trwania Umowy. Abonent zobowiązuje się do:
 - 4.1 używania Urządzenia Abonenckiego zgodnie z jego przeznaczeniem,
 - 4.2 do utrzymywania Urządzenia Abonenckiego w stanie nie pogorszonym ponad zużycie wynikające z normalnej eksploatacji,
 - 4.3 powiadomienia Operatora, niezwłocznie (w terminie do 48 godzin od wykrycia), o wszelkich nieprawidłowościach w pracy Urządzenia Abonenckiego, jego uszkodzeniu bądź utracie,
 - 4.4 nie przeprowadzania jakichkolwiek przeróbek lub samodzielnych napraw Urządzenia Abonenckiego,
 - 4.5 nie udostępniania Urządzenia Abonenckiego innym osobom,
 - 4.6 nie podłączania do Urządzenia Abonenckiego bezpośrednio lub pośrednio urządzeń służących do korzystania z Usługi, nie będących w wyłącznej dyspozycji Abonenta,
 - 4.7 udostępnienia w uzgodnionym terminie Lokalu, w jego obecności, na czas wykonywania instalacji, a także aktywacji Urządzenia Abonenckiego oraz podczas okresowych konserwacji i kontroli Urządzeń Abonenckich, Sieci lub Zakończenia Sieci,
 - 4.8 nie zmieniania lokalizacji podłączenia Urządzenia Abonenckiego, z wyjątkiem urządzeń mobilnych.
5. Poprzez podpisanie Protokołu Odbioru z wpisanym numerem identyfikacyjnym urządzenia, Abonent potwierdza otrzymanie Urządzenia Abonenckiego w stanie umożliwiającym korzystanie z wybranej przez siebie Usługi. Od chwili wydania ryzyko utraty lub uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego obciąża Abonenta. Abonent zobowiązany jest chronić Urządzeniem Abonenckie będące

- własnością Operatora przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą, a nadto stosować rozwiązania służące ochronie Urządzenia Abonenckiego przed przepięciami (np. listy przeciwprzepięciowe). Abonent zobowiązany jest także odłączyć od zasilania energetycznego Urządzenie Abonenckie podczas wyładowań atmosferycznych.
6. Wykorzystanie przez Abonenta do korzystania z Usługi, urządzenia nie dostarczonego przez Operatora, odbywa się na wyłączne ryzyko i odpowiedzialność Abonenta.
 7. Niezależnie od powyższego, Abonent zobowiązany jest do:
 - 7.1 nie dołączania do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych lub innych urządzeń nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy, lub urządzeń nie przeznaczonych do dołączania do Sieci;
 - 7.2 nie dołączania do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach nie będących Zakończeniem Sieci;
 - 7.3 nie udostępniania Zakończenia Sieci osobom trzecim oraz nie udostępniania Zakończenia Sieci poza Lokal;
 - 7.4 niezakłócania pracy Sieci.
 8. W terminie 7 dni od rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, a w przypadku opuszczenia na stałe Lokalu, w którym zainstalowano Urządzenie Abonenckie będące własnością Operatora – najpóźniej w dniu opuszczenia Lokalu, o ile charakter Usługi, która była przedmiotem rozwiązanej lub wygasłej Umowy, nie determinuje konieczności osobistej wizyty służb technicznych Operatora w Lokalu, Abonent zobowiązany jest do zwrotu na własny koszt Urządzenia Abonenckiego, w stanie nie gorszym niż wynikający z normalnej eksploatacji, wraz z fabrycznym opakowaniem i z kompletnym wyposażeniem.
 9. W przypadku opóźnienia w wykonaniu przez Abonenta zobowiązania opisanego w pkt 8 powyżej, braku zwrotu Urządzenia Abonenckiego będącego własnością Operatora lub zwrotu uszkodzonego lub niekompletnego Urządzenia Abonenckiego, Abonent może zostać obciążony karą umowną określoną w Cenniku lub Zamówieniu. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Urządzenia Abonenckiego na Abonenta.
 10. Postanowienia pkt 4 i 5 mają zastosowanie w sytuacji, kiedy Urządzenie Abonenckie w Okresie Umowy pozostaje własnością Operatora. Postanowienia pkt 8 i 9 nie mają zastosowania w sytuacji, kiedy Urządzenie Abonenckie jest własnością Abonenta.

§6. Rozpoczęcie Świadczenia Usługi

1. Umowa określa termin, od którego nastąpi rozpoczęcie świadczenia Usługi.
2. Operator nie jest związany wskazanym w Umowie terminem rozpoczęcia świadczenia Usługi w przypadku:
 - 2.1 działania lub zaniechania Abonenta, które uniemożliwiło Operatorowi zestawienie Zakończenia Sieci w Lokalu, w umówionym terminie;
 - 2.2 działania siły wyższej;
 - 2.3 braku możliwości technicznych wykonania przyłącza do Lokalu, pomimo pozytywnej wizji lokalnej, która poprzedzała zawarcie Umowy.
3. Jeżeli w sytuacji, o której mowa w pkt 2 ppkt 2.1, dotrzymanie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi określonego w Umowie, nie będzie możliwe, Operator poinformuje o tym Abonenta podając przyczynę opóźnienia. W takim przypadku Strony ustalą wspólnie nowy termin rozpoczęcia świadczenia Usługi. W przypadku braku porozumienia, Operator rozpocznie świadczenie Usługi w możliwie najkrótszym terminie. W przypadku, kiedy brak możliwości aktywacji Usługi ma charakter trwały (dłuższy niż 60 dni) i jest wynikiem okoliczności, o której mowa w pkt 2 ppkt 2.2 lub 2.3, każda ze Stron może złożyć oświadczenie o rozwiązaniu Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w zakresie Usługi, która nie może być uruchomiona.
4. Instalacja Zakończenia Sieci, ewentualne udostępnienie Urządzenia Abonenckiego oraz aktywacja Usługi zostanie potwierdzona POU. W przypadku nie podpisania POU przez Abonenta w terminie 3 dni, licząc od daty przekazania do podpisu, bez podania przyczyn obiektywnie uzasadniających odmowę, Operator zastrzega sobie prawo do jednostronnego podpisania POU, co implikować będzie skutki związane z przyjęciem POU przez Strony, m.in. naliczenie ewentualnych opłat z tytułu zestawienia Zakończenia Sieci, aktywacji Usługi a także Abonamentu.

§7. Ochrona danych osobowych. Tajemnica telekomunikacyjna. Aktualizacja danych

1. Operator jest administratorem danych osobowych Abonentów w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych. Operator samodzielnie lub poprzez podmioty przez niego upoważnione przetwarza dane osobowe Abonenta, związane ze świadczonymi Usługami. Operator jest uprawniony do przetwarzania następujących danych dotyczących Abonenta: nazwisk i imion; imion rodziców; miejsca i daty urodzenia; adresu miejsca zamieszkania i adresu korespondencyjnego jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania; numeru ewidencyjnego PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej; nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu; zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy. Oprócz danych, o których mowa powyżej, Operator może, za zgodą Abonenta, przetwarzać inne dane tego Abonenta w związku ze świadczoną Usługą, w szczególności numer konta bankowego lub karty płatniczej, a także adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści dotyczących go danych osobowych i ich poprawiania. Wszelka korespondencja dotycząca danych osobowych powinna być kierowana na adres Operatora wskazany w Umowie.
2. Operator w trakcie świadczenia Usług, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych w Sieci, w szczególności danych transmisyjnych. Operator, w wypadkach wskazanych w przepisach prawa, może być zwolniony z tajemnicy telekomunikacyjnej i zobowiązany do ujawnienia informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną. W innym przypadku, na ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną, może wyrazić zgodę Abonent, którego dane dotyczą.
3. Dane transmisyjne oraz inne dane dotyczące Abonenta przetwarzane są przez Operatora lub podmioty upoważnione zgodnie z przepisami prawa w celach związanych ze świadczeniem Usług, zapewnienia realizacji przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy oraz realizacji obowiązków wynikających z prowadzenia działalności gospodarczej przez Operatora. Przetwarzanie ww. danych następuje przez okres niezbędny do świadczenia Usług, naliczania opłat, dochodzenia roszczeń bądź zadośćuczynienia obowiązkom wynikającym z przepisów prawa lub przez okres uzgodniony z Abonentem. Zakres przetwarzania danych transmisyjnych i innych danych dotyczących Abonenta, uzależniony jest od charakteru Usług, z których Abonent korzysta, a także od stopnia korzystania z nich.
4. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych transmisyjnych i innych danych jego dotyczących, poprzez określenie rodzaju Usług, które mają być świadczone na jego rzecz oraz poprzez udzielenie lub wycofanie zgody na przetwarzanie tych danych w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody Abonenta.
5. Operator gromadzi dane o lokalizacji urządzenia końcowego, za pośrednictwem którego Abonent korzysta z Usługi, w celach związanych z wykonywaniem obowiązków nałożonych przez Ustawę.
6. W przypadku zmiany danych ujawnionych w związku z zawarciem lub realizacją Umowy, w szczególności: adresu zamieszkania, adresu do korespondencji, telefonu kontaktowego, nazwiska, Abonent zobowiązany jest powiadomić pisemnie Operatora w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany, przedkładając dokumenty określające aktualne dane.

§8. Płatności

1. Wysokość opłat, zasady ich uiszczania oraz rodzaje świadczonych Usług lub Usług Dodanych a także informację o kosztach usług serwisowych określa Cennik lub Zamówienie.
2. Operator zastrzega sobie prawo zmiany Cennika, w sposób opisany w Umowie, co determinuje uprawnienia Abonenta określone w Umowie.
3. Z tytułu realizacji przedmiotu Umowy, Operator wystawia fakturę VAT za dany Okres Rozliczeniowy.
4. Faktura VAT wysyłana jest listownie na adres do korespondencji wskazany przez Abonenta w Umowie lub doręczana w inny – uzgodniony z Abonentem - sposób. W szczególności Operator może wystawić fakturę VAT w formie elektronicznej i doręczyć ją na wskazany przez Abonenta adres e-mail lub udostępnić ją w panelu klienckim w swoim serwisie internetowym (www.inwep.pl).
5. W celu uniknięcia konsekwencji opisanych w §13 pkt 1, w przypadku nie otrzymania faktury VAT w terminie 14 dni od rozpoczęcia Okresu Rozliczeniowego następującego bezpośrednio po Okresie Rozliczeniowym, którego faktura VAT powinna dotyczyć, Abonent zobowiązany jest do powiadomienia Operatora o tym fakcie niezwłocznie, jednak nie później w terminie kolejnych 5 dni.
6. Abonent zobowiązuje się do zapłaty faktury VAT na konto bankowe Operatora wskazane na fakturze VAT. Wpłaty mogą być dokonywane przelewem tradycyjnym, poprzez złożenie odpowiedniej dyspozycji w dowolnej instytucji finansowej realizującej przelewy (np. bank) lub w placówce Poczty Polskiej S.A. a także przelewem elektronicznym, za pośrednictwem strony internetowej banku, w którym Abonent posiada rachunek oraz dostęp on-line. Faktura VAT może zostać opłacona również bezpośrednio w banku (placówce), w którym Operator posiada rachunek, którego nazwa podawana będzie na fakturze VAT.
7. Abonament płatny będzie „z góry” za dany Okres Rozliczeniowy. Opłaty, których wysokość zależy od zakresu korzystania przez Abonenta z Usługi (np. opłaty za połączenia głosowe w Usłudze Telefonicznej), płatne będą „z dołu”. Opłaty za pojedyncze usługi (np. zestawienie Zakończenia Sieci, instalacja Usługi, aktywacja Usługi), będą płatne „z dołu”, po zakończeniu realizacji danej usługi.
8. Jeżeli pierwszy Okres Rozliczeniowy jest krótszy niż pełny miesiąc kalendarzowy, Abonament a także ewentualna ulga w Abonamencie należne za ten Okres Rozliczeniowy, zostaną ustalone proporcjonalnie do jego długości, przy założeniu, iż pełny Okres Rozliczeniowy ma 30 dni.
9. Termin płatności faktury VAT wynosi 14 dni licząc od daty wystawienia i jest podawany na fakturze VAT. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
10. W razie opóźnienia z zapłatą faktury VAT lub innych dokumentów płatniczych, Operator jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych od niezapłaconej w terminie kwoty.

§9. Odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi jest skutkiem wystąpienia jednej z okoliczności określonych w pkt 2. Naprawienie szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy nastąpi przez zapłatę kary umownej.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność lub brak możliwości skorzystania z Usług, a także obniżenie jakości świadczonych Usług wynikające z:
 - 2.1 nieosiągnięcia przez urządzenie wykorzystywane przez Abonenta do korzystania z Usługi, niebędące Urządzeniem Abonenckim, parametrów wymaganych do skorzystania z danej Usługi;
 - 2.2 używania przez Abonenta urządzenia niebędącego Urządzeniem Abonenckim, które nie posiada wymaganego na terytorium Polski świadectwa homologacji lub certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami;
 - 2.3 używania przez Abonenta, urządzenia o którym mowa w §5 pkt 6;
 - 2.4 wykonania przez Abonenta konfiguracji urządzenia wykorzystywanego do korzystania z Usługi, w tym Urządzenia Abonenckiego, bez autoryzacji Operatora;
 - 2.5 braku zasilania energią elektryczną urządzeń telekomunikacyjnych, w tym Urządzenia Abonenckiego, zainstalowanych w Lokalu, w jego bezpośrednim sąsiedztwie lub na terenie nieruchomości gruntowej, na której posadowiony jest Lokal;
 - 2.6 siły wyższej;
 - 2.7 naruszenia przez Abonenta §5 pkt 1, 4, 5, 7 lub §10 pkt 4 Regulaminu.
3. Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, Abonentowi przysługuje kara umowna.
4. Za każdy dzień przekroczenia z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, kara umowna wynosi 1/30 Abonamentu za daną Usługę, określonego w Umowie.
5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi płatnej okresowo, kara umowna wynosi 1/30 średniej opłaty miesięcznej za daną Usługę, której dotyczy przerwa w świadczeniu. Wskazana średnia opłata miesięczna liczona jest według faktur VAT z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych poprzedzających Okres Rozliczeniowy, w którym wystąpiła przerwa, jednakże za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy. W przypadku, gdy do dnia wystąpienia przerwy w świadczeniu Usługi, Operator wystawił tylko dwie faktury VAT, średnią opłatę miesięczną oblicza się z tych faktur VAT. W przypadku, gdy do dnia wystąpienia przerwy w świadczeniu Usługi, Operator wystawił tylko jedną fakturę VAT, przyjmuje się jej wysokość za podstawę do obliczenia wysokości odszkodowania. W przypadku, gdy do dnia wystąpienia przerwy w świadczeniu Usługi, Operator nie wystawił żadnej faktury VAT, za podstawę obliczeń przyjmuje się wysokość Abonamentu, określoną w Umowie. Średnią opłatę miesięczną oblicza się wyłącznie z uwzględnieniem opłat uwidocznionych na fakturze VAT z tytułu świadczenia Usługi objętej roszczeniem odszkodowawczym. W przypadku, kiedy przerwa w świadczeniu Usługi dotyczy jednego z numerów przydzielonych Abonentowi w ramach Usługi telefonicznej, postanowienia przedmiotowego punktu, stosuje się z uwzględnieniem opłaty miesięcznej obliczonej wyłącznie dla numeru telefonu, z którego Abonent nie mógł skorzystać w wyniku przerwy w świadczeniu Usługi.
6. Niezależnie od kary umownej, o której mowa w pkt 5, za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 Abonamentu za daną Usługę, określonego w Umowie.
7. Zasady wskazane w pkt 5 i 6 powyżej, mają zastosowanie w przypadku nieosiągnięcia minimalnego poziomu jakości świadczonej Usługi, określonego w Regulaminie, Umowie lub na zasadach opisanych w §11 pkt 5.
8. Wysokość jednorazowego odszkodowania od Operatora jako przedsiębiorcy, od którego przenoszony jest numer telefoniczny, w przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru telefonicznego do sieci innego dostawcy usług, za każdy dzień zwłoki, wynosi 1/4 sumy opłat miesięcznych za przenoszony numer telefoniczny, liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych. Postanowień zdania poprzedniego nie stosuje się w sytuacji, gdy brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego, zarządzanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia przeniesienia numeru. Postanowień pkt 11 nie stosuje się.
9. Odszkodowanie, o którym mowa w pkt 5 nie przysługuje, jeżeli w danym Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 24 godzin.

10. Zapłata kar umownych lub należności, o których mowa w pkt 4-6 wyczerpuje roszczenia Abonenta w stosunku do Operatora. Dochodzenie odszkodowania przenoszącego wysokość kar umownych, obliczonych zgodnie z §9, zostało wyłączone.
11. Odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w zakresie danej Usługi, ograniczona jest do 100% Abonamentu ujętego na fakturze VAT z tytułu świadczenia danej Usługi, wystawionej za Okres Rozliczeniowy poprzedzający bezpośrednio Okres Rozliczeniowy, w którym zakończyła się Awaria.
12. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść oraz charakter informacji pozyskanych przez Abonenta z wykorzystaniem Usługi oraz za skutki pozyskania ww. informacji.
13. Postanowienia pkt 5, 6, 9 i 11 stosuje się wyłącznie w sytuacji, kiedy dana Usługa nie jest objęta SLA. W sytuacji, gdy Usługa objęta jest SLA, zapłata przez Operatora kary umownej lub innej opłaty naliczonej zgodnie z warunkami SLA, wyczerpuje roszczenia Abonenta w stosunku do Operatora. Dochodzenie odszkodowania przenoszącego wysokość kar umownych lub innych opłat, obliczonych zgodnie z SLA, zostało wyłączone.
14. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się indywidualnie w stosunku do każdej Usługi oraz w stosunku do każdej lokalizacji, w której Usługa jest świadczona.
15. Kwoty, o których mowa w pkt 4, 5, 6, 8, będą wypłacane w terminie 14 dni, po wyczerpaniu procedur, o których mowa w §12.
16. W sytuacji, kiedy Operator ma w stosunku do Abonenta wymagalne wierzytelności, Operator może wstrzymać wypłatę kary umownej lub innej opłaty należnej do czasu uregulowania ww. wierzytelności przez Abonenta lub potrącić swoje wymagalne wierzytelności w stosunku do Abonenta z wymagalnymi wierzytelnościami Abonenta w stosunku do Operatora. Postanowienia niniejszego punktu stosuje się odpowiednio w sytuacji, kiedy Usługa objęta jest SLA.

§10. Zakres obsługi serwisowej. Prace konserwatorskie

1. Operator realizuje obsługę serwisową poprzez udzielanie Abonentowi informacji na temat charakterystyki technicznej Urządzenia Abonenckiego, sposobu jego obsługi, funkcjonalności Usługi lub Usługi Dodanej, wykonywanie okresowych prac konserwatorskich Sieci, Zakończenia Sieci, Urządzenia Abonenckiego, naprawę Urządzenia Abonenckiego będącego własnością Operatora, pośrednictwo w naprawie Urządzenia Abonenckiego będącego własnością Abonenta, dostarczonego przez Operatora a także usuwanie Awarii.
2. Abonent może zgłaszać Operatorowi problemy z korzystaniem z Usługi, Usługi, Urządzenia Abonenckiego, zgłaszać Awarię, a także uzyskiwać inne informacje w zakresie, o którym mowa w pkt 1 listownie, telefonicznie, drogą elektroniczną, faxem, za pośrednictwem panelu klienckiego dostępnego na stronie internetowej Operatora (www.inwep.pl) oraz osobiście w lokalu Operatora. Dane kontaktowe określono w Umowie.
3. Usunięcie Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie, jednak nie dłużej niż w ciągu 2 dni roboczych. Jeśli Awaria nie będzie możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Operator określi najkrótszy możliwy termin jej usunięcia i przekaze tę informację Abonentowi.
4. Wszelkich zmian, rekonfiguracji, konserwacji, instalacji Sieci lub Zakończenia Sieci oraz usuwania uszkodzeń Sieci lub Zakończenia Sieci, wykonują wyłącznie służby techniczne Operatora.
5. Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonenckiego następuje nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji w Okresie Umowy, wad ukrytych tego urządzenia.
6. W przypadku stwierdzenia przez Operatora uszkodzenia, zniszczenia lub utraty Urządzenia Abonenckiego będącego własnością Operatora z przyczyn, które nie powstały podczas jego normalnej eksploatacji, w tym w szczególności powstałych w wyniku nieprawidłowego działania innych urządzeń Abonenta, Operator ma prawo obciążyć Abonenta opłatami zgodnie z Cennikiem lub Zamówieniem.
7. Operator może wykonywać okresowe prace konserwatorskie dwa razy na kwartał w godzinach 23:00 – 07:00 od piątku do niedzieli. W sytuacjach wyjątkowych, kiedy prace konserwatorskie należy wykonać w terminie innym niż określony w zdaniu poprzednim, Operator uprzedzi o tym fakcie Abonenta z co najmniej trzydniowym wyprzedzeniem i wspólnie z Abonentem ustali termin realizacji prac konserwatorskich w okresie jak najmniej uciążliwym dla Abonenta. Czas prac konserwatorskich przeprowadzonych w warunkach opisanych powyżej, nie jest czasem Awarii i nie determinuje odpowiedzialności po stronie Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
8. Informacja o kosztach usług serwisowych podlegających opłacie została zamieszczona w Cenniku.

§11. Dane o jakości świadczonych Usług

1. Operator świadczy Usługi, będące przedmiotem Umowy, 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, każdego dnia roku, przez cały Okres Umowy.
2. Operator w zakresie świadczenia Usług korzysta z dokumentów publikowanych przez ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacji – Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU), zajmujący się tworzeniem wysokiej jakości standardów, obejmujących wszystkie dziedziny telekomunikacji.
3. Operator świadczy Usługę w zasięgu Sieci oraz z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, z którymi łączą Operatora stosowne porozumienia.
4. Operator świadczy Usługę zgodnie ze standardami poszczególnych technologii lub ewentualnymi wytycznymi w tym zakresie, określonymi w przepisach wykonawczych do Ustawy lub w decyzjach Prezesa UKE.
5. Informacje o technologiach stosowanych przez Operatora, a także szczegółowe dane dotyczące m.in. średniego czasu oczekiwania na aktywację Usługi, są publikowane na stronie internetowej Operatora (www.inwep.pl).

§12. Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Abonent uprawniony jest do wystąpienia wobec Operatora z reklamacją z tytułu:
 - 1.1 niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - 1.2 niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - 1.3 nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - 2.1 imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - 2.2 określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 2.3 przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 2.4 przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny Abonenta lub adres miejsca Zakończenia Sieci;
 - 2.5 datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w pkt 1 ppkt 1.1;
 - 2.6 wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub przepisów prawa – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - 2.7 numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosku o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 2 ppkt 2.6;

- 2.8 podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w jednostce nie spełnia warunków określonych w pkt 2 upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności niezwłocznego jej uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
 4. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż w pkt 3 nie spełnia warunków określonych w pkt 2 jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
 5. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt 2 ppkt 2.6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
 6. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Operatora.
 7. Reklamacja może być złożona pisemnie – osobiście podczas wizyty Abonenta w jednostce Operatora albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo Pocztowe (Dz. U. poz. 1529), ustnie - telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w jednostce Operatora, lub w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w postaci poczty elektronicznej na adres e-mail bok@inwep.pl.
 8. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie albo osobiście przez Abonenta w jednostce, o której mowa w pkt 6, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie.
 9. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, w tym drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia. Nie dotyczy to sytuacji, kiedy udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji, oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
 10. 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 za Usługę.
 11. Reklamację złożoną po upływie 12 miesięcznego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.
 12. Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela odpowiedzi na reklamację.
 13. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację, informację o dniu złożenia reklamacji, rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty, w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu, albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta, o którym mowa w pkt 2 ppkt. 2.7, pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego przez niego stanowiska.
 14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - 14.1 dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz
 - 14.2 zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
 15. Operator 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 Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
 16. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator 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. Zgoda Abonenta powinna być wyraźna, może zostać wyrażona drogą elektroniczną, pod warunkiem jej utrwalenia i potwierdzenia przez Abonenta, może być wycofana w każdym czasie bez opłat.
 17. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w pkt 15 i 16, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w pkt 9 zdanie trzecie, 13 i 14 ppkt 14.1, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
 18. Jeżeli wysłana przez Operator odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w pkt 7, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
 19. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w pkt 18, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
 20. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
 21. Niezależnie od możliwości rozstrzygnięcia sporów między Operatorem a Abonentem przez właściwy sąd powszechny.
 22. W przypadku nie zaakceptowania przez Abonenta sposobu rozpatrzenia reklamacji, Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania sądowego. Postanowienia §15 stosuje się odpowiednio.

§13. Zawieszenie Świadczenia Usługi

1. Operator jest uprawniony do zawieszenia świadczenia Usługi, w przypadku zwłoki Abonenta z opłatą za Usługę, w razie łącznego spełnienia następujących przesłanek:
 - 1.1 opóźnienie w płatności za Usługę przekroczyło 14 dni;

- 1.2 Abonent został wezwany przez Operatora na piśmie, za pośrednictwem poczty elektronicznej, faxem lub telefonicznie do uregulowania zaległych płatności w terminie nie krótszym niż 5 dni od daty otrzymania wezwania, pod rygorem zawieszenia świadczenia Usługi;
- 1.3 5-stodniowy termin, o którym mowa w pkt 1.2, upłynął bezskutecznie.
2. Operator ma prawo do zawieszenia świadczenia Usługi, w przypadku:
 - 2.1 podejmowania działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie Usług na rzecz innych Abonentów;
 - 2.2 wykorzystywania Usług do celów sprzecznych z prawem;
 - 2.3 naruszenia przez Abonenta zobowiązań określonych w §5 pkt 1, 4, 5, 7;
 - 2.4 stwierdzenia, że Abonent kieruje do Sieci Operatora ruch telekomunikacyjny o dużym natężeniu z innych sieci telekomunikacyjnych, bez zgody Operatora;
 - 2.5 nie powiadomienia Operatora o utracie przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu, albo zgody osoby, której tytuł ten przysługuje;
 - 2.6 wystąpienia innych okoliczności wskazanych w Umowie, jeśli zgodnie z postanowieniami Umowy, determinują one skutek zawieszenia.
3. Wznowienie świadczenia Usługi, zawieszony w warunkach opisanych w pkt 1, nastąpi po zapłaceniu przez Abonenta wszystkich zaległych opłat. Wznowienie świadczenia Usługi zawieszony w warunkach opisanych w pkt 2, nastąpi po ustaniu przyczyn zawieszenia lub zobowiązaniu się Abonenta do zaprzestania naruszeń w przyszłości. Przesłanki dotyczące Urządzenia Abonenckiego, o których mowa w pkt 2 ppkt 2.3, są aktualne w sytuacji, kiedy Urządzenie Abonenckie jest własnością Operatora.
4. Postanowienia §13 stosuje się odpowiednio do Usługi Dodanej.

§14. Wygaśnięcie Umowy. Zmiana Abonenta

1. Umowa wygasa w przypadku:
 - 1.1 śmierci Abonenta lub ustania jego bytu prawnego;
 - 1.2 ustania bytu prawnego Operatora;
 - 1.3 upływie okresu, na jaki została zawarta.
2. Przeniesienie praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy, następuje na wniosek Abonenta i osoby, na której rzecz przeniesienie ma nastąpić, pod warunkiem uzyskania uprzedniej zgody Operatora. Operator może uzależnić wydanie zgody, od uprzedniego uregulowania przez dotychczasowego Abonenta, wszelkich wymagalnych zobowiązań finansowych. Cesja Umowy zostanie dokonana na podstawie odpowiedniego porozumienia.

§15. Rozstrzygnięcie sporów

1. Strony dołożą starań, aby ewentualne spory powstałe w związku z realizacją Umowy, rozstrzygać w drodze polubownej. Jeżeli Stronom nie uda się rozstrzygnąć sporu w formie polubownej w terminie 30 dni, każda ze Stron może wystąpić na drogę sądową.
2. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporu, będzie sąd właściwy miejscowo dla siedziby Operatora.

§16. Obowiązki Regulaminu

1. Regulamin obowiązuje od dnia 15 maja 2015r.