

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

Obowiązuje od 25 grudnia 2014 r.

DZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług przez Operatora.
2. Operator 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.
3. Postanowienia Umowy Abonenckiej, Cennika, jak również odrębnych regulaminów, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

Abonent - strona Umowy Abonenckiej zawartej z Operatorem;

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

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

Operator - przedsiębiorca lub przedsiębiorcy telekomunikacyjni, będący stroną Umowy Abonenckiej zawartej z Operatorem

Instalacja - czynności techniczne podejmowane przez Operatora, 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;

Karta SIM - plastikowa karta elektroniczna z wbudowaną pamięcią i mikroprocesorem, pełniącą funkcję klucza dostępowego do Sieci za pomocą terminala lub innego urządzenia telekomunikacyjnego, konieczna do świadczenia Usługi Internetu mobilnego. Karta SIM stanowi własność Operatorowi;

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 Operatora na rachunku/fakturze. O ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Okres Rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc;

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

Regulamin - niniejszy regulamin;

Sieć - sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług;

Sprzęt - urządzenie techniczne (w szczególności router, końcówka onu, modem, dekodery) oraz Zakończenie Sieci, niezbędne do korzystania z Usług.

Strona WWW - Strona internetowa zamieszczona pod adresem www.netico.pl;

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

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

Usługi - świadczone przez Operatora Usługi Internetowe, Usługi Telefoniczne lub Usługi Telewizyjne 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 Operatorem.

Regulamin promocji – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Operatora, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;

EBOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta) - dostępna na stronie internetowej Operatora aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie

zakresie zarządzanie Umową i usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu;

DZIAŁ II UMOWA ABONENCKA

1. Zawarcie Umowy Abonenckiej następuje w oparciu o wniosek złożony przez Zamawiającego u Operatora ustnie, na piśmie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo za pomocą formularza umieszczonego na Stronie WWW.

2. Umowa Abonencka może zostać zawarta:

- 1) na piśmie w siedzibie Operatora,
- 2) na piśmie poza siedzibą Operatora, z upoważnionym przedstawicielem Operatora,
- 3) w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na Stronie WWW.

3. Umowa Abonencka zawierana jest na czas określony lub nieokreślony.

4. Operator może żądać przy zawarciu Umowy Abonenckiej następujących danych i dokumentów:

- 1) 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,
- 2) 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.

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

6. Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:

- 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatorowi wynikających z Umowy Abonenckiej,
- 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej (np. Krajowy Rejestr Długów).

7. Operator 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.

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

9. Umowę Abonencką zawiera Operator lub osoba przez niego upoważniona.

10. W przypadku Umowy Abonenckiej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, 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).

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

12. 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 Operator przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.

13. Operator 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. Operator 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.

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

operatora pocztowego lub koszt przesyłki kurierskiej.

15. 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.

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

17. Konsument nie ponosi kosztów:

1) świadczenia Usług, w całości lub w części, za czas do odstąpienia od umowy, jeżeli:

a) Operator nie poinformował Konsumenta o prawie odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania lub

b) Konsument nie żądał spełnienia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej.

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

1) jeżeli Operator wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo odstąpienia od umowy;

2) w której Konsument wyraźnie żądał, aby Operator do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Operator 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;

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

4) 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 Operatora o utracie prawa odstąpienia od umowy.

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

20. W przypadku Usługi Internetu mobilnego Abonent może złożyć zamówienie na zakup dodatkowego pakietu transmisji danych telefonicznie. Pakiet ulega aktywacji po dokonaniu przedpłaty.

21. Abonent może kontaktować się z Operatorem w następujący sposób:

1) pocztą elektroniczną na adres biuro@netico.pl;

2) telefonicznie pod numerem 801 000 155 lub 500 870 870;

3) faksem pod numerem 32 745 33 34;

4) osobiście w jednostkach obsługujących użytkowników Operatora, tj. w Mysłowicach przy ul. Szopena 26.;

DZIAŁ III

ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU ORAZ JEGO ZWROTU

1. Zawierając Umowę wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Operatora, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu (jeśli jest to konieczne do korzystania Usług), do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki Tytuł przysługuje. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

2. Jeśli korzystanie ze Sprzętu jest niezbędne do korzystania z Usług, wówczas Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie.

3. Zasilanie Sprzętu i Urządzeń w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.

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

5. O ile nie postanowiono inaczej, Sprzęt pozostaje własnością Operatora.

6. Operator zobowiązany jest do dostarczenia Sprzętu wolnego od wad.

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

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

9. Operator 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 obejmować m.in. wiercenie otworów, położenie kabla oraz instalację niezbędnych elementów Zakończenia Sieci.

10. Przedstawiciel Operatora nie jest uprawniony ani zobowiązany do przedstawiania mebli i innego wyposażenia znajdującego się w Lokalu.

11. Abonent stwierdza fakt wydania Sprzętu własnoręcznym podpisem na Umowie Abonenckiej.

12. Podmiotem wyłącznie uprawnionym do dokonywania jakichkolwiek zmian oraz konserwacji Sprzętu, jak również usuwania awarii i usterek Sprzętu jest Operator.

13. 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.

14. Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia przed dostępem osób nieuprawnionych przekazanych mu przez Operatora haseł, loginów, numerów PIN oraz innych podobnych danych.

15. 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.

16. 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.

17. Abonent zobowiązany jest do poinformowania niezwłocznie Operatorowi o nieprawidłowym działaniu, uszkodzeniu lub utracie Sprzętu, nie później niż w ciągu 48 godzin od ich stwierdzenia.

18. Wymiana Sprzętu następuje:

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

2) 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,

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

19. 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 Operatora, w stanie nie gorszym niż wynikający z normalnej eksploatacji.

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

21. W przypadku braku zwrotu Sprzętu w terminie określonym w pkt 17, pomimo uprzedniego wezwania Abonenta do jego zwrotu, Operator może odebrać Sprzęt na koszt Abonenta za pobraniem opłaty wskazanej w Cenniku.

22. 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 Operatora, Abonent nie będący Konsumentem zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.

23. Sprzęt jest wrażliwy na wszelkiego rodzaju przepięcia i spadki napięcia w sieci elektrycznej jak również wyładowania atmosferyczne. Każde tego typu zdarzenie może doprowadzić do uszkodzenia Sprzętu i podłączonych do niego innych urządzeń. W momencie zaobserwowania przez użytkownika Sprzętu nagłych zaników i powrotów zasilania lub zbliżającej się burzy należy bezwzględnie odłączyć Sprzęt od gniazd elektrycznych i Sieci.

24. Odłączenie Sprzętu w przypadku zbliżającej się burzy powinno nastąpić z wyprzedzeniem a nie w momencie wystąpienia okolicznych wyładowań, ma to związek z tym, że wyładowanie może nastąpić w sieci elektryczną i tą drogą wywołać uszkodzenia. Analogicznie po ustąpieniu wyładowań należy odczekać jakiś czas aż burza oddali się na bezpieczną odległość i dopiero wtedy podłączyć Sprzęt.

25. Nie zastosowanie się do powyższych zaleceń może spowodować trwałe uszkodzenie Sprzętu Operatora i wszystkich podłączonych do niego urządzeń.

26. Gwarancje producentów Sprzętu nie obejmują przypadków uszkodzenia urządzeń spowodowanych przez wyładowania atmosferyczne i przepięcia z instalacji elektrycznej dlatego Sprzęt uszkodzony w ten sposób naprawiany jest na koszt Abonenta.

DZIAŁ IV

OPŁATY

1. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.

2. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora oraz sposób ich naliczenia określa Cennik, co nie wyklucza zamieszczenia ich w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.

3. Abonent przy podpisaniu Umowy, a najpóźniej przy wykonaniu Instalacji i konfiguracji Urządzenia zobowiązany są do zapłaty opłaty instalacyjnej, w wysokości określonej w Umowie lub Cenniku, bądź w Regulaminie promocji, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych. W sytuacji, gdy Abonent posiada już przyłączenie do sieci telekomunikacyjnej Operatora i nie jest wymagana instalacja, a Abonent zawiera Umowę lub dokonuje zmiany pakietu taryfowego, wówczas obciążony zostanie opłatą aktywacyjną w wysokości określonej w Umowie (dla każdej z wybranych Usług) lub Cenniku, bądź w Regulaminie promocji jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych.

4. W przypadku, gdy Usługi były świadczone przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługi były świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym.

5. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Operatora wskazany na Umowie lub Rachunku.
6. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z góry do 7 dnia każdego miesiąca za dany miesiąc, w którym Usługa/i jest/są świadczona/e. Opłaty za świadczone Usługi telefonii, wynikające z przeprowadzonych rozmów lub przekroczenia przez Abonenta pakietu minut wliczonych do miesięcznego abonamentu, pobierane będą z dołu, do 7 dnia każdego miesiąca za poprzedni miesiąc, na podstawie Rachunku.
- Termin płatności za Usługi określony w Umowie ma pierwszeństwo nad terminem płatności wskazanym w niniejszym Regulaminie.
7. Rachunki i zestawienia połączeń udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem EBOOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Operatorowi zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura).
8. Opłaty inne niż abonamentowa (np. opłata instalacyjna, aktywacyjna itp.) pobierane będą w terminie 7 dni od jej wystawienia.

DZIAŁ V ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Zawieszenie świadczenia Usługi może nastąpić na pisemny wniosek Abonenta, który zawarł Umowę na czas nieokreślony lub jego umowa uległa przedłużeniu na czas nieokreślony. Abonent nie może zalegać 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.
2. W okresie zawieszenia świadczenia Usługi Opłaty Abonamentowej nie pobiera się.
3. Ponowna aktywacja Usługi następuje po uregulowaniu przez Abonenta opłaty aktywacyjnej wynikającej z Cennika.

DZIAŁ VI USŁUGI INTERNETOWE

1. Operator świadczy Usługę Internetową w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych, na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej, Cenniku i Regulaminie.
2. Usługa Internetu stacjonarnego obejmuje przyłączenie do Sieci, aktywację usługi oraz zapewnienie dostępu do ogólnodostępnej sieci Internet.
3. 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 za pośrednictwem modemu do ogólnodostępnej sieci Internet. Usługa dostępna jest wyłącznie na terenie Polski.
4. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie na Urządzeniu Końcowym oprogramowania antywirusowego oraz dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich otrzymanych i przechowywanych przez niego danych. Operator zaleca Abonentowi wyłączanie urządzeń z sieci w czasie wyłączeń atmosferycznych.
5. 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 Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
6. 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, Operator na żądanie Abonenta przywróci Sprzęt do stanu poprzedniego, co wiąże się z koniecznością zapłaty przez Abonenta opłaty określonej w Cenniku.
7. 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 Operatorowi lub osób trzecich, korzystania z Usług Internetowych w sposób prowadzący do naruszenia prawidłowego działania Sieci lub urządzeń Operatorowi bądź podmiotów trzecich.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Abonentów niebędących Konsumentami na skutek braku możliwości korzystania z Usług Internetowych w sposób prawidłowy, a w szczególności braku lub opóźnienia transmisji danych.
9. W przypadku Usługi Internetu mobilnego, Operator umożliwia Abonentowi uzyskanie informacji o stopniu wykorzystania przyznanego mu w ramach Umowy Abonenckiej pakietu transmisji danych za pośrednictwem panelu <http://bok.netico.pl>.
10. Abonent zobowiązany jest zachować w tajemnicy przyznany 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.
11. 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.
12. 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 Operatora, w celu zablokowania dostępu do Usługi Internetu mobilnego. W przypadku uchybienia powyższemu obowiązkowi Operator nie odpowiada za szkodę wyrządzoną Abonentowi związaną z nie zablokowaniem dostępu do Usługi Internetu Mobilnego.

DZIAŁ VII USŁUGI TELEFONICZNE

1. W ramach Usługi Telefonicznej Dostawca zapewnia Abonentowi możliwość inicjowania i odbierania połączeń telefonicznych miejscowych, strefowych, międzystrefowych oraz międzynarodowych.
2. Abonent uprawniony jest do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości dokonywania połączeń wychodzących. W takim wypadku Dostawca uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku.
3. Abonentowi przysługuje prawo do pisemnego żądania zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykazuje, że korzystanie z niego jest uciążliwe. W takim wypadku Operator uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku.
4. 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 Operator uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku.
5. Abonent może żądać przy zmianie Operatora przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego operatora na obszarze geograficznym – w przypadku numerów geograficznych lub terenie całego kraju – w przypadku numerów niegeograficznych..
6. Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 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 operatora.
7. Operator 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 Urzędu Końcowego lub Sprzętu albo z awarii.
8. Dodatkowo występują następujące ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych:
 - 1) 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, Operator może skierować połączenie na numer alarmowy 112,
 - 2) 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.
9. Przy realizowaniu połączeń na numery alarmowe, Operator gromadzi dane o lokalizacji telefonu lub innego Urzędu Końcowego. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji są gromadzone wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta, o ile jest to niezbędne do świadczenia Usługi przez Operatora.
10. Abonent nie może wykorzystywać urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci Operatora i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych, jak również nie może kierować do Sieci Operatora ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych.
11. W zakresie połączeń związanych z numerami usług o podwyższonej opłacie Operator:
 - 1) zapewnia nieodpłatnie możliwość blokowania połączeń telefonicznych z numerami o podwyższonej opłacie,
 - 2) umożliwia określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie,
 - 3) umożliwia nieodpłatne blokowanie połączeń wychodzących, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu,
 - 4) umożliwia nieodpłatne blokowanie połączeń przychodzących.
12. Operator udostępnia swoim abonentom spis abonentów Usług Telefonicznych oraz świadczy na ich rzecz usługę biura informacji o numerach telefonicznych abonentów. Operator 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 obejmującą wszystkich abonentów publicznie dostępnych usług telefonicznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
13. 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. Operator udostępnia w swojej siedzibie oraz na Stronie WWW formularze obejmujące oświadczenie o wyrażeniu zgody.

**DZIAŁ VIII
USŁUGI TELEWIZYJNE**

1. W ramach Usługi Telewizyjnej Operator zobowiązuje się dostarczać Abonentowi sygnały analogowe lub cyfrowe umożliwiające odbiór programów telewizyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
2. 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 Operatorem. W takim przypadku wszelkie dokumenty rozliczeniowe wystawiane są przez Operatorka, a płatności następują na jego rachunek bankowy wskazany na Umowie Abonenckiej.
3. W okresach promocyjnych lub testowych Abonentowi mogą zostać udostępnione, bez dodatkowych opłat, dodatkowe kanały i/lub pakiet nieobjęte Umową Abonencką. Udostępnienie jak i wycofanie takich kanałów/pakietów nie wymaga poinformowania Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej.
4. Operator 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 Operatora lub też zastąpienia go innym. W takim wypadku Operator 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.
5. 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.
6. 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.
7. W przypadku cyfrowej Usługi Telewizyjnej po zawarciu Umowy Abonenckiej Operator 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 jPIN za pośrednictwem menu dekodera telewizyjnego.
8. 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.
9. Zakup dodatkowego pakietu programów telewizyjnych może być dokonany na minimum jeden Okres Rozliczeniowy liczony od pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu aktywacji pakietu.
10. 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.
11. Zakup lub zmiana wykupionych dodatkowych pakietów programów telewizyjnych może podlegać osobnym regulaminom i może wiązać się z zapłatą za Opłatą aktywacyjną, określoną w Cenniku.
12. Abonent zalegający z płatnościami na rzecz Operatora lub będący w okresie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej, może skorzystać z wybranego dodatkowego pakietu programów telewizyjnych lub usług dodatkowych po uprzednim uregulowaniu zobowiązań wobec Operatora.
13. Użycie jPIN do potwierdzenia zakupu jest równoznaczne z dokonaniem zakupu i zgodą na naliczenie obciążenia za zakupioną Usługę.
14. W celach zachowania bezpieczeństwa Abonenta, w przypadku 5-krotnego niepoprawnego wpisania numeru jPIN, numer ten może zostać zablokowany.
15. Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie numerów PIN w tajemnicy przed osobami trzecimi.
16. Zaleca się niezwłocznie zmianę numerów PIN w przypadku, gdy zostały one wyjawione osobom niepowołanym.
17. 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.
18. Abonent może dokonywać operacji odblokowania i blokowania numerów telefonicznie lub osobiście w siedzibie Operatora.

**DZIAŁ IX
JAKOŚĆ USŁUG**

1. Operator świadczy Usługę od chwili aktywacji przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Operatora usług na jego stronie internetowej bądź w jego materiałach promocyjnych. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle minimalnych transferów od i do Urzędu określonych i gwarantowanych w Umowie lub Cennikach. Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na poziomie 50%. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów

dostępnych na stronie internetowej pod adresem <http://test.netico.pl> za pomocą urządzenia serwisowego Operatora podłączonego do Sprzętu w Lokalu

Abonenta. Strona testowa zapewnia poprawną prędkość pomiaru do 100Mbit/s. Z uwagi na to, że świadczenie Usług telewizyjnej oparte jest na protokole IP (Usługi mają charakter telewizji IPTV) Operator gwarantuje ich jakość wedle parametrów przepustowości transmisji danych jak dla Usługi internetowej.

2. Jeżeli Umowa obejmuje wykonanie instalacji i podłączenie Abonenta do stacjonarnej sieci Operatora, to wykonanie Instalacji i podłączenie Abonenta do sieci Dostawcy usług nastąpi nie później niż w ciągu 14 (czternastu) dni roboczych od podpisania niniejszej Umowy, w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony Umowy. Rozpoczęcie świadczenia Usług nastąpi nie później niż w ciągu 7 (siedmiu) dni od wykonania przyłączenia do sieci Operatora, a jeśli Abonent ma już wykonane przyłączenie lub do korzystania z Usług nie jest konieczne wykonanie przyłączenia, w ciągu 7 dni od podpisania Umowy.

3. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Operatora usług na Stronie WWW.

4. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator utworzył dział zarządzania Siecią, w którym prowadzi za pomocą odpowiednich narzędzi monitorujących stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług.

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

- 1) rodzaju wykorzystywanego Urządzenia Końcowego i jego oprogramowania,
- 2) warunków transmisji w miejscu korzystania z usług lub aplikacji przez Abonenta,
- 3) warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji określonych przez Operatora,
- 4) decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Abonent korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji,
- 5) środków technicznych podejmowanych przez Operatora w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz usług,
- 6) skorzystania przez Operatora z uprawnień do rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym, na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej,
- 7) wielokrotnego wprowadzenia przez Abonenta niepoprawnego Kodu PIN lub Kodu PUK na Karcie SIM,
- 8) niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Operatora.

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

- 1) usunięcia komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci i Usług,
 - 2) przerwania lub ograniczenia świadczenia Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług,
 - 3) rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym,
 - 4) zawiadomienia właściwych organów i służb.
7. Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są zamieszczone na Stronie WWW w zakładce Strefa abonenta.

**Dział X
ZAKRES USŁUG SERWISOWYCH**

1. Operator świadczy usługi serwisowe polegające na:
 - 1) monitoringu oraz dokonywaniu okresowych przeglądów Sieci,
 - 2) podejmowaniu działań mających na celu zabezpieczenie Sieci przed dostępem osób nieupoważnionych,
 - 3) telefonicznym wsparciu technicznym Abonenta w zakresie konfiguracji i instalacji Sprzętu, w tym Zakończenia Sieci,
 - 4) reagowaniu na zgłoszenia usterek dokonywane przez Abonenta,
 - 5) dokonywaniu odbioru Sprzętu z Lokalu w przypadkach określonych w Regulaminie.
2. 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.
3. Operator zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia awarii oraz usterek w możliwie najkrótszym czasie.
4. W przypadku konieczności wykonania usług serwisowych w Lokalu, Abonent zobowiązany jest udostępnić go przedstawicielowi Operatorowi w terminie z nim uzgodnionym, umożliwiającym niezwłocznie przeprowadzenie tych prac.
5. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatorowi o stwierdzonych awariach i usterkach Sieci.
6. Abonent może skontaktować się z Operatorem w celu skorzystania z usług serwisowych za pośrednictwem następujących kanałów kontaktowych:
 - 1) pod numerami telefonu 801 000 155 lub 500 870 870 w godzinach pracy Operatora wskazanymi na stronie WWW,
 - 2) za pośrednictwem formularza kontaktowego udostępnionego na Stronie WWW.

**DZIAŁ XI
ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA Z TYTUŁU NIENALEŻYTEGO WYKONANIA
LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY ABONENCKIEJ.**

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w zasadach określonych w Ustawie oraz Kodeksie Cywilnym.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu, działania Abonenta niezgodnego z prawem albo nastąpiło na skutek zdarzenia o charakterze siły wyższej.
3. Odpowiedzialność Operatora nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta nie będącego Konsumentem.
4. Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu Usługi lub nie został osiągnięty określony w Umowie Abonenckiej poziom jakości świadczonej Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do odszkodowania w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej przysługującej Operatorowi z tytułu Usługi, której dotyczy nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej.
5. W przypadku niedotrzymania przez Operatora 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 Operatorowi z tytułu tej Usługi.
6. 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
7. W przypadku niedotrzymania przez Operatora terminu, o którym mowa w Dziale VI ust. 6, Abonentowi przysługuje od dotychczasowego operatora 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.
8. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci Abonentowi przysługuje od nowego Operatora jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
9. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 7 i 8, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły do dnia przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust. 7 lub aktywacji numeru w sieci dotychczasowego operatora lub uzyskania zgody abonenta na aktywację numeru w sieci nowego dostawcy w przypadku, o którym mowa w ust. 8.
10. W sytuacji określonej w ust. 4-5 oraz 7-9 Abonent uprawniony jest do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, wynikających z przepisów Kodeksu Cywilnego.
11. Przyznanie odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Dziale X Regulaminu.

**DZIAŁ XII
POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

1. Abonent może składać reklamację z powodu niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
2. 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.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatorowi rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.
4. Reklamacja może być złożona w siedzibie Operatora lub w każdej innej jednostce obsługującej Abonentów Operatora („Lokal Operatora”). Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty Abonenta w Lokalu Operatora albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
 - b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Lokalu Operatora
 - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez adres e-mail: reklamacje@netico.pl.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres Lokalu,
 - e) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt a,
 - f) datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt b,
 - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
 - h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub

- innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt g,
- i) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Lokalu Operatorowi, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, 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 nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 1 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Operatora 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 nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 pkt g, 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.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta w Lokalu Operatora, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatorowi 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.
12. Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
13. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a) nazwę jednostki Operatorowi rozpatrującej reklamację,
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta, o którym mowa w ust. 5 pkt h,
 - e) 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,
 - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b) zostać doręczona Abonentowi 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 albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji 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 Abonenta do złożenia reklamacji.
16. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie abonenckiej 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. Przepis art. 174 Ustawy stosuje się.
17. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 15 i 16, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 11 oraz ust. 13 i 14 pkt a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
18. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w ust. 4, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
19. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, 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, 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 Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.

21. 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.

DZIAŁ XIII **OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH ORAZ TAJEMNICA** **TELEKOMUNIKACYJNA**

1. Operator jest administratorem danych osobowych Abonenta. 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 Operatorowi 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.

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

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

4. 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

7. Operator będzie przetwarzał dane transmisyjne w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie później niż do czasu ich przedawnienia, lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa.

DZIAŁ XIV **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. W sprawach nieuregulowanych Umową Abonencką, Regulaminem, Cennikiem oraz odrębnymi regulaminami usług dodatkowych mają zastosowanie odpowiednio przepisy prawa, w szczególności Ustawy oraz Kodeksu cywilnego.

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

3. Operator zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z Operatorem, w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.

4. Regulamin wchodzi w życie z dniem **25 grudnia 2014 r.**