

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO SIECI INTERNET świadczonej przez spółkę POLINEO SP. Z O. O. z dnia 1 maja 2016

### § 1 Postanowienia ogólne i definicje umowne

- Regulamin określa szczegółowy zakres i warunki świadczenia usług, w tym tryb postępowania reklamacyjnego.
- Usługa dostępu do Internetu jest publicznie dostępną usługą telekomunikacyjną.
- Użyte w regulaminie określenia oznaczają:
  - abonament – opłata uiszczana przez abonenta z tytułu świadczenia usługi za okres rozliczeniowy na zasadach zgodnych z umową,
  - abonent – podmiot, któremu jest świadczona usługa na podstawie umowy,
  - operator – podmiot gospodarczy uprawniony do wykonywania działalności gospodarczej polegającej na świadczeniu usług telekomunikacyjnych,
  - cennik – „Cennik usług podstawowych” stanowiący załącznik nr 1 do umowy. Cennik zawiera wykaz pakietów i innych usług świadczonych przez operatora wraz z zestawieniem wysokości opłat, ich rodzajem oraz zasadami naliczania,
  - aktywacja – instalacja urządzeń dostępowych w lokalu Abonenta, uruchomienie dostępu do Internetu oraz zawarcie pisemnej umowy z Operatorem.
  - konsument – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie usługi lub korzystająca z usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą,
  - lokal – nieruchomości lub jej część stanowiąca samodzielną funkcjonalnie całość, w której abonent korzysta z usługi,
  - okres rozliczeniowy – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań abonenta wobec operatora z tytułu świadczonych usług, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez operatora dniach miesiąca kalendarzowego,
  - pakiet – określona w cenniku opcja usługi podstawowej wraz ze świadczonymi opcjonalnie usługami dodatkowymi,
  - protokół – „Protokół zdawczo-odbiorczy (instalacja)” stanowiący załącznik nr 2 do umowy; protokół zawiera wykaz urządzeń, termin i miejsce instalacji urządzeń oraz termin rozpoczęcia świadczenia usługi,
  - regulamin – niniejszy REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO SIECI INTERNET stanowiący załącznik nr 4 do umowy; regulamin zawiera w szczególności zakres i warunki wykonywania usługi, standardowe warunki umowy, zakres obsługi serwisowej oraz tryb postępowania reklamacyjnego,
  - sieć – zespolone systemy transmisyjne oraz urządzenia komutacyjne lub przekierowujące, a także inne zasoby operatora, które umożliwiają świadczenie usługi poprzez nadawanie, odbiór lub transmisję sygnałów za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną, niezależnie od ich rodzaju,
  - ogólne warunki umowy – zakres i warunki świadczenia usługi dostępu do Internetu określone w niniejszym regulaminie, ewentualnymi regulaminami promocji, cenniku – obowiązującymi na dzień podpisania umowy,
  - umowa – UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUGI DOSTĘPU DO SIECI INTERNET zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem; umowa zawiera załączniki w postaci regulaminu, cennika, protokołu oraz ewentualnych regulaminów promocji,
  - urządzenia – wymieniony w protokole sprzęt wraz z okablowaniem strukturalnym, stanowiący zakończenie sieci, niezbędny do świadczenia usługi,
  - usługa – usługa dostępu do Internetu świadczona przez operatora na podstawie umowy (usługa podstawowa) oraz pozostałe usługi opcjonalnie świadczone przez operatora (usługi dodatkowe),
  - warunki promocji – specjalne warunki świadczenia usługi przyznane abonentowi (określone w regulaminie promocji), mające pierwszeństwo przed standardowymi warunkami umowy oraz regulaminu,
  - zakończenie sieci – fizyczny punkt, w którym abonent otrzymuje dostęp do sieci operatora,
  - zamawiający – podmiot wyrażający wolę zawarcia umowy,
  - zamówienie – oświadczenie zamawiającego o woli zawarcia umowy,
  - obowiązującymi na dzień – cennik lub regulamin obowiązujący do dnia wejścia w życie następnego cennika lub regulaminu, chyba że w regulaminie lub cenniku określono inaczej,
  - Uczestnik – podmiot, który w trakcie trwania promocji zawiera pisemną umowę z Polineo o świadczeniu usługi dostępu do sieci Internet.
- Operator wykonuje czynności osobiście lub poprzez upoważnionych pracowników. Może także zlecić wykonanie czynności innym upoważnionym osobom lub podmiotom zewnętrznym.
- Strony mogą działać poprzez pełnomocników na podstawie udzielonych w formie pisemnej pełnomocnictw.
- Oświadczenia abonenta związane z usługą należy kierować na adres operatora wskazany w umowie.
- Uprawnienia i obowiązki abonenta określone w regulaminie stosuje się do zamawiającego.

### § 2 Zakres i warunki świadczenia usługi

- Operator świadczy usługę podstawową oraz związane z usługą podstawową usługi dodatkowe.
- Usługa jest świadczona na obszarze działania operatora.
- Szczegółowy zakres usługi świadczony abonentowi określa umowa.
- W ramach abonamentu z tytułu świadczony usługi operator zapewnia:
  - usługę podstawową, zgodnie z wybranym pakietem,
  - usługi dodatkowe, w przypadku ich przypisania do wybranego pakietu,
  - obsługę serwisową.
- Usługę podstawową stanowi usługa dostępu do Internetu. Usługa ta polega na udostępnieniu stałego, całodobowego połączenia z ogólnosiatową siecią komputerową, łączącą lokalne sieci i korzystającą z pakietowego protokołu komunikacyjnego TCP/IP.
- Usługi dodatkowe są związane z usługą podstawową i obejmują między innymi usługi: e-mail, ftp, www, hosting, publiczny adres IP, wystawienie duplikatu faktur, zmiana w umowie. Z tytułu świadczenia usług dodatkowych operator może pobierać dodatkową opłatę zgodnie z cennikiem usług dodatkowych publikowanych na stronie internetowej Operatora.
- Obsługa serwisowa obejmuje:
  - instalację urządzeń i uruchomienie usługi w celu rozpoczęcia świadczenia usług,
  - monitoring sieci,
  - usuwanie usterek,
  - umożliwienie uzyskania informacji o: dostępnych usługach świadczonych przez operatora, stanie usług w ramach pakietu, realizacji zamówień, zgłoszeń, reklamacji oraz pomocy technicznej w związku ze świadczoną Usługą, w tym usuwania usterek.
  - zgłaszanie reklamacji oraz pomoc techniczną w związku ze świadczoną usługą.
- Obsługa serwisowa w zakresie wskazanym w pkt. d i e może być wykonywana poprzez panel Abonenta ([www.bok.polineo.pl](http://www.bok.polineo.pl)), a także w formie telefonicznej, listownej, e-mailowej lub innej udostępnionej przez operatora.
- W ramach usługi abonent otrzymuje od operatora na czas trwania usługi konta: e-mail, ftp oraz www.
- Abonent zobowiązuje się do korzystania z kont zgodnie z umową i regulaminem.
- W ramach przyznanego abonentowi adresu poczty elektronicznej istnieje możliwość ustanowienia bezpłatnego przekierowania przychodzących wiadomości na dowolny podany przez abonenta adres poczty elektronicznej.
- Przekierowania, o którym mowa w ust. 11, oraz konta: e-mail, ftp, www tworzone są na życzenie Abonenta (dyspozycję wysłać na email [admin@polineo.pl](mailto:admin@polineo.pl)).

### § 3 Zamówienie usługi

1. Abonentem może zostać każdy podmiot ubiegający się o świadczenie usługi na obszarze działania operatora, jeżeli nie zachodzą negatywne przesłanki zawarcia umowy wskazane w umowie oraz przepisach prawa.
2. Zamówienie może zostać złożone w dowolnej formie. Zamówienie złożone w postaci elektronicznej wiąże zamawiającego, jeżeli operator niezwłocznie potwierdzi jego otrzymanie.
3. Operator po otrzymaniu zamówienia sprawdza możliwości techniczne świadczenia usługi oraz może wystąpić do zamawiającego o dokumentację i inne dane celem ustalenia możliwości świadczenia usługi.
4. Zamawiający jest zobowiązany, pod rygorem odmowy zawarcia umowy, okazać na żądanie operatora tytuł prawny do lokalu. W przypadku posiadania przez zamawiającego tytułu prawnego do nieruchomości innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, instalacja urządzeń wymaga przedstawienia pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej, pod rygorem odmowy zawarcia umowy. Obowiązku powyższego nie stosuje się do właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej będącego osobą prawną.
5. Operatorowi przysługuje ponadto prawo odmowy zawarcia umowy, jeżeli:
  - a) zamawiający nie dostarczył na żądanie operatora dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wynikającego z umowy,
  - b) istnieje brak pozytywnej oceny wiarygodności, chyba że operator wyrazi wolę zawarcia umowy na warunkach mniej korzystnych dla zamawiającego, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z umowy,
  - c) zamawiający odmówi podania danych osobowych, do których podania był zobowiązany zgodnie z przepisami prawa,
  - d) istnieje brak możliwości technicznych świadczenia usługi.
6. Operator informuje zamawiającego o możliwości zawarcia umowy bądź o odmowie zawarcia umowy w terminie do 21 dni od otrzymania zamówienia, chyba że termin nie mógł zostać dochowany z winy zamawiającego.
7. Zamawiający zobowiązuje się nie zgłaszać roszczeń odszkodowawczych w razie odmowy zawarcia umowy.

### § 4 Zawarcie umowy

1. W ramach umowy operator zobowiązuje się do świadczenia usługi na warunkach określonych w umowie, zaś abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania, w szczególności do opłacania abonamentu zgodnie z wybranym pakietem.
2. Operator zawiera umowę, z wyłączeniem protokołu, w terminie 7 dni od stwierdzenia możliwości zawarcia umowy, określając w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi.
3. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub na czas określony.
4. W przypadku zawarcia umowy na czas nieokreślony minimalnym okresem jej trwania jest okres rozliczeniowy.
5. Zawarcie umowy na czas określony może wiązać się z przyznaniem ulg określonych w warunkach promocji.
6. Operator może świadczyć usługę przed podpisaniem umowy na okres próbny, na ustalonych przez strony warunkach, w szczególności w przypadku wątpliwości co do możliwości technicznych świadczenia usługi. Dla świadczenia usługi na okres próbny stosuje się, w przypadku braku odmiennych ustaleń stron, odpowiednio postanowienia regulaminu dla umowy na czas nieokreślony. Zamawiający nie ma obowiązku zawarcia umowy.

### § 5 Instalacja urządzeń i rozpoczęcie świadczenia usługi

1. Operator rozpocznie świadczenie Usługi najpóźniej w terminie wskazanym w Umowie, tj. początku obowiązywania umowy, a w przypadku braku terminu w Umowie nie później niż 30 dni od daty zawarcia Umowy, w terminie zgodnym z protokołem zdawczo-odbiorczym instalacji.
2. Rozpoczęcie świadczenia usługi poprzedza instalacja urządzeń i konfiguracja usługi przez operatora, chyba że strony postanowiły odmiennie.
3. Usługa nie może być świadczona za pomocą urządzeń stanowiących własność abonenta.
4. Abonent zobowiązany jest udostępnić lokal celem instalacji urządzeń i uruchomienia usługi. Udostępniając lokal, abonent zezwala na dokonanie niezbędnych prac, w szczególności takich jak położenie przewodów, wykonanie otworów, instalację uchwytów mocujących, masztu, instalację modemu, rutera oraz punktu dostępowego.
5. Operator wykona instalację w sposób możliwie najmniej ingerujący w stan techniczny i wizualny lokalu z uwzględnieniem konieczności uzyskania odpowiednich parametrów dla świadczenia usługi.
6. Abonent lub inna pełnoletnia osoba przez niego upoważniona winna być obecna w trakcie instalacji urządzeń i uruchomienia usługi.
7. Po dokonaniu instalacji urządzeń operator uruchamia usługę, konfigurując w szczególności urządzenia oraz jednostkę podłączaną do usługi.
8. Instalację urządzeń i uruchomienie usługi oraz rozpoczęcie świadczenia usługi potwierdza protokół.

### § 6 Świadczenie usługi

1. Operator ma obowiązek zapewnić funkcjonowanie usługi zgodnie z możliwościami organizacyjnymi i technicznymi. Operator ostrzega, iż specyfika stosowanej technologii może skutkować występowaniem przerw w świadczeniu usługi.
2. Operator ostrzega, iż w związku ze specyfiką struktury sieci telekomunikacyjnej parametry usługi mogą odbiegać od parametrów określonych w pakiecie w zależności od serwerów, z którymi nawiązane jest połączenie.
3. Operator nie odpowiada za przepływność łącz poza ruterem brzegowym. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przypadki awarii łączy krajowych, międzynarodowych czy innych awarii leżących poza wpływem operatora. Prędkości podane w umowie nie są prędkościami gwarantowanymi.
4. Operator zaleca stosowanie odpowiedniego oprogramowania celem ochrony jednostki komputerowej abonenta oraz zawartych w niej danych.
5. Abonent zobowiązany jest:
  - a) korzystać z usługi w sposób zgodny z przepisami prawa oraz umowy,
  - b) niezwłocznie informować operatora o awariach i nieprawidłowym działaniu sieci (w tym urządzeń) oraz udostępnić lokal w celu ich usunięcia,
  - c) nie udostępniać usługi poza lokal,
  - d) należyście zabezpieczyć dane przechowywane w jednostce komputerowej przed ingerencją i przechwyceniem przez osoby trzecie,
  - e) nie powodować działań mogących uszkodzić lub zakłócić działanie sieci,
  - f) nie dokonywać prób ingerencji i przechwycenia danych osób trzecich,
  - g) ponosić koszty związane ze zwykłym użytkowaniem urządzeń, zapewnić prawidłowe warunki dla ich funkcjonowania oraz eksploatować zgodnie z przeznaczeniem i właściwościami, w szczególności wyłączać urządzenia w przypadku wyładowań atmosferycznych.
6. Operator może zawiesić świadczenie usługi, jeżeli abonent:
  - a) narusza obowiązki określone w § 6 ust. 5 pkt. a, c, e, f – zawieszenie trwa do czasu zaprzestania naruszeń,
  - b) nie dokonał płatności za poprzedni okres rozliczeniowy – zawieszenie trwa do czasu uiszczenia płatności, wtedy ten okres nie wlicza się do okresu trwania umowy,
  - c) podał nieprawdziwe dane przy zawarciu umowy lub w trakcie świadczenia usługi.
7. W przypadku braku opłaty za zawieszenie usługi okres zawieszenia nie wlicza się w czas trwania umowy.
8. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z umowy na osobę trzecią, pod warunkiem uzyskania, pod rygorem nieważności, uprzedniej pisemnej zgody operatora.

### § 7 Opłaty

1. Opłaty na rzecz operatora obejmują abonament oraz inne opłaty za usługi („opłaty”) i są zgodne z cennikiem. Operator zastrzega sobie prawo zmiany cennika w każdym czasie, w trybie zgodnym z obowiązującym prawem.
2. Abonent jest zobowiązany do terminowego regulowania opłat.
3. Jeżeli okres świadczenia usługi jest krótszy od okresu rozliczeniowego, należna opłata za ten okres wynosi 1/30 opłaty za każdy dzień korzystania z usługi.
4. Opłata jest naliczana od dnia rozpoczęcia świadczenia usługi wskazanej w protokole. Jeżeli dzień rozpoczęcia świadczenia przypada w trakcie trwania okresu rozliczeniowego, należna opłata ustalana jest zgodnie z ust. 3.
5. W sytuacji opóźnienia płatności operator może podjąć działania w celu spełnienia świadczenia przez abonenta. Może ograniczyć lub zawiesić świadczenie wszystkich usług, wykorzystać inne środki komunikacji, na przykład wyświetlać informacje o zadłużeniu na ekranie komputera abonenta. Jest także uprawniony do naliczania odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia.

## **§ 8 Zmiana, rozwiązanie, wygaśnięcie umowy**

1. Zmiana umowy oraz wypowiedzenie wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności, chyba że umowa stanowi inaczej.
2. Zlecenia abonenta w zakresie zmiany pakietów, usług dodatkowych mogą być składane poprzez panel Abonenta ([www.bok.polineo.pl](http://www.bok.polineo.pl)), a także w formie telefonicznej, listownej, e-mailowej lub innej udostępnionej przez operatora. Operator może żądać potwierdzenia w formie pisemnej, a dodatkowo wstrzymać wykonanie zlecenia do czasu otrzymania potwierdzenia.
3. Wymóg formy pisemnej nie dotyczy zleceń abonenta w zakresie zmiany pakietów, przedłużania okresu trwania umowy oraz usług dodatkowych, które mogą być składane za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności w formie telefonicznej, za pośrednictwem poczty elektronicznej, przez panel BOK lub innej udostępnionej przez operatora.
4. W przypadku zastosowania postanowień ust. 3 operator zobowiązany jest do pisemnego potwierdzenia abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy i terminu wprowadzenia zmian, w terminie 14 dni od dnia jego złożenia.
5. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Operator dodatkowo może wstrzymać wykonanie zlecenia do czasu otrzymania potwierdzenia.
6. W razie braku potwierdzenia abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 3, termin, w którym abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy. Jeżeli jednak abonent po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.
7. Postanowienia pkt. 5 nie mają zastosowania, jeżeli operator za zgodą abonenta rozpoczął świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami umowy.
8. Zmiany wchodzą w życie pierwszego dnia nowego okresu rozliczeniowego, chyba że strony postanowiły inaczej. Jeżeli okres od otrzymania zlecenia do okresu rozliczeniowego jest krótszy niż 7 dni, a nadto nie ma możliwości realizacji zmian, zmiany te zostają wprowadzone pierwszego dnia kolejnego okresu rozliczeniowego.
9. Umowa wymaga pisemnego oświadczenia złożonego drugiej stronie, pod rygorem nieważności.
10. Umowa wymaga skutecznego oświadczenia Abonenta. Operator zastępuje oświadczenia Usługi od dnia otrzymania aktu zgonu Abonenta.
11. Po zakończeniu trwania umowy abonent jest zobowiązany udostępnić lokal w ciągu 7 dni od wezwania celem demontażu urządzeń operatora. W chwili demontażu urządzeń powinny być w stanie nie gorszym niż wynikającym z normalnej eksploatacji.
12. Operator zobowiązuje się doręczyć abonentowi na piśmie oraz podać do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w warunkach umowy, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego abonenta. Abonent ma prawo do doręczenia Operatorowi stosownego oświadczenia o rozwiązaniu umowy, w związku z brakiem akceptacji zmian warunków umowy najpóźniej w dniu wejścia przedmiotowych zmian w życie. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian. W razie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji proponowanych zmian, operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, chyba że zmiana następuje na skutek zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych. Przepisu tego nie stosuje się do zmian cen w cenniku usług dodatkowych.
13. Zmiana nazwy firmy abonenta, formy prawnej, adresu abonenta, siedziby abonenta, numeru NIP, REGON-u lub dowodu osobistego wymagają podpisania aneksu do Umowy. Zmiana numeru telefonów, adresu skrzynki pocztowej e-mail abonenta lub adresu do korespondencji stają się obowiązujące w momencie skutecznego zawiadomienia o nich operatora i nie wymagają sporządzenia aneksu do umowy.

## **§ 9 Odpowiedzialności stron**

1. Jeżeli abonent przyczynił się do powstania lub zwiększenia szkody, obowiązek jej naprawienia ulega odpowiedniemu zmniejszeniu stosownie do okoliczności.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek:
  - a) przekazywania, uzyskiwania, gromadzenia i udostępniania treści z wykorzystaniem usługi. Operator nie prowadzi kontroli treści, chyba że obowiązki takie wynikają z powszechnie obowiązujących przepisów,
  - b) awarii oprogramowania i urządzeń abonenta spowodowanej przez złośliwe oprogramowanie (tzw. wirusy, konie trojańskie i inne) lub zdalną ingerencję osób trzecich,
  - c) utraty danych lub ich przechwycenia przez osoby trzecie w trakcie korzystania z usługi,
  - d) udostępnienia przez abonenta osobom trzecim poufnych danych niezbędnych dla korzystania z usługi,
  - e) wadliwej konfiguracji połączenia sieciowego jednostki komputerowej abonenta,
  - f) stosowania niewłaściwego lub nieprawidłowo zainstalowanego oprogramowania,
  - g) wadliwego użytkownika urządzeń, (wyłączenie, odłączenie, re-konfiguracja lub reset urządzeń),
  - h) uszkodzenia sieci lub urządzeń abonenta na skutek siły wyższej,
  - i) ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usługi zgodnego z umową,
  - j) braku możliwości korzystania z usługi lub jej ograniczenia na skutek decyzji władz państwowych lub samorządowych.
3. Operator może obciążyć abonenta kosztami urządzeń operatora (ich naprawy, wymiany lub instalacji) jeżeli abonent:
  - a) ingerował w urządzenia, dokonując samowolnych napraw, przeróbek,
  - b) naruszył plomby gwarancyjne,
  - c) świadomie zniszczył lub mechanicznie uszkodził urządzenia,
  - d) dokonywał zmian oprogramowania urządzeń,
  - e) użytkował urządzenia w warunkach niezgodnych z instrukcją obsługi.
4. Abonent ponosi odpowiedzialność za niezwłocznie w wymagany termin urządzeń stanowiących własność operatora. Odpowiedzialność jest ograniczona do wartości urządzeń wskazanych w protokole, powiększona o należne odsetki naliczane od tej wartości. W przypadku uszkodzenia lub częściowego zwrotu urządzeń odpowiedzialność abonenta zmniejsza się proporcjonalnie do zakresu uszkodzeń lub częściowego zwrotu urządzeń.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zmiany w lokalu będące normalnym następstwem instalacji urządzeń i korzystania z usługi. Nie jest również zobowiązany do ich usunięcia po zakończeniu trwania umowy.
6. Operator zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania abonentów na piśmie o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby operatora. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy.
7. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Operatora o nieotrzymaniu rachunku, w zależności od wybranej formy dostarczania rachunków (za dany okres rozliczeniowy lub rachunków zbiorczych na koniec roku).
8. Abonent jest zobowiązany powiadomić Operatora o zmianie danych w terminie do 7 dni pod rygorem uznania, iż posiadane dane są prawidłowe, a doręczenia nadal skuteczne,

## **§ 10 Zasady i tryb postępowania reklamacyjnego**

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi.
2. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w BOK, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość (np. drogą elektroniczną) o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne.
3. W przypadku złożenia pisemnej lub ustnej reklamacji do protokołu w BOK, pracownik operatora lub osoba upoważniona przez operatora przyjmująca reklamację potwierdza jej przyjęcie w formie elektronicznej lub tradycyjnej (listownej).
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie w formie elektronicznej lub tradycyjnej (listownej), chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. W potwierdzeniu operator określa nazwę, adres i numer telefonu jednostki operatora, rozpatrującej reklamację.
5. 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 albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi.
6. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 5, pozostawia się bez rozpoznania, o czym operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
7. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub adres siedziby abonenta,
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,

- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d) numer umowy na podstawie której świadczona jest usługa lub numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez operatora lub adres zakończenia łącza,
  - e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
  - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku podjęcia decyzji o konieczności ich wypłaty,
  - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt. f),
  - h) podpis abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
8. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do operatora.
9. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w ust. 7, za wyjątkiem pkt. f), operator niezwłocznie informuje abonenta o konieczności jej uzupełnienia, a także – o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji – niezwłocznie zwraca reklamującemu abonenta do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po upływie ww. terminu reklamacje pozostawia się bez rozpoznania.
10. W wezwaniu operator wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, że nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
11. Operator rozpatrujący reklamację jest zobowiązany zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne aspekty sprawy.
12. Przy rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu, operator zobowiązany jest uwzględnić:
- a) prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
  - b) dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego,
  - c) wyniki postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez właściwe służby operatora,
  - d) badania techniczne i obserwację urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla usługi.
13. Operator rozpatrujący reklamację udziela w formie elektronicznej lub tradycyjnej (listownej) pisemnej odpowiedzi na reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.
14. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- a) nazwę jednostki operatora rozpatrującej reklamację,
  - b) powołanie podstawy prawnej,
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d) określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty – w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności,
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku gdy reklamującym jest konsument – także o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
  - f) podpis upoważnionego pracownika operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
15. W przypadku, gdy zgłoszona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna ponadto:
- a) zawierać faktyczne i prawne uzasadnienie,
  - b) zostać doręczona reklamującemu abonentowi przesyłką poleconą.
16. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, operator wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet ewentualnego zadłużenia abonenta wobec operatora, a w przypadku braku zadłużenia, zgodnie z wnioskiem abonenta, zostaną zwrócone przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy, albo zaliczone na poczet przyszłych należności.
17. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.
18. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 7 pkt. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

## § 11 Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 9 maja 2013 roku i dotyczy abonentów, którzy podpisali umowę po tym terminie włącznie.
2. W zakresie nieuregulowanym stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
3. Postanowienia umowy mają pierwszeństwo przed postanowieniami regulaminu i warunkami promocji. Warunki promocji mają pierwszeństwo przed postanowieniami regulaminu.
4. Operator powiadamia o każdej zmianie regulaminu, przedkładając wzór nowego regulaminu, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wejściem regulaminu w życie.
5. Wypowiedzenie przez abonenta umowy z powodu braku akceptacji nowego regulaminu skutkuje z chwilą wejścia w życie nowego regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia oznacza akceptację zmian.
6. Operator gwarantuje, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
7. Aktualny regulamin, cennik oraz ewentualne warunki promocji są publicznie dostępne na stronie internetowej [www.polineo.pl](http://www.polineo.pl) oraz w siedzibie Operatora. Mogą zostać również doręczone abonentowi na jego żądanie.