

**R E G U L A M I N ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU
PRZEZ TELBSKID SPÓŁKA Z O.O.**

wydany na podstawie art. 59 i 60 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800)

Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- a) **Abonament** - miesięcznie pobierana opłata za korzystanie z usługi zdefiniowanej w umowie o świadczenie usługi stałego dostępu do Internetu, do której to umowy odnosi się niniejszy Regulamin
- b) **Biuro Obsługi Klienta** – punkt obsługi klienta znajdujący się w budynku TELBSKID Spółka z o.o. przy ul. Nowy Świat 2, 33-300 Nowy Sącz lub w innej lokalizacji określonej przez Telbeskid.
- c) **Cennik** - wykaz obowiązujących cen za świadczenie usługi stałego dostępu do Internetu oraz nazwy usług dostępnych dla Użytkownika
- d) **Łączne Internetowe** - elektroniczne aktywne i pasywne urządzenie telekomunikacyjne będące własnością TELBSKID wydane i zainstalowane u Użytkownika w celu świadczenia usługi stałego dostępu do Internetu określonej w umowie i Cenniku
- e) **Nieuzasadnione Wezwanie** – wezwanie Abonenta do usunięcia usterki w postaci barku sygnału w Sieci Telekomunikacyjnej gdzie przyczyną usterki było wypięcie z sieci elektrycznej 230V Stacji Telefonicznej lub źle wpięte Urządzenie Abonenckie;
- f) **Oczekujący Na Realizację** – wniosek Podmiotu, który został rozpatrzony jako negatywny w związku z brakiem technicznych możliwości świadczenia usług telekomunikacyjnych lecz w miarę możliwości technicznych i zmieniających się warunków wniosek może zostać rozpoznany w przyszłości pozytywnie;
- g) **Podmioty** - rozumie się przez to osoby fizyczne, prawne i jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej którym ustawa przyznaje zdolność prawną;
- h) **Przeniesienie Łącznego Internetowego** - zmiana miejsca zainstalowania Łącznego Internetowego na wniosek Abonenta;
- i) **Regulamin Świadczenia Usługi Dostępu do Internetu** - pisemne ustalenie warunków i zasad o świadczeniu i udostępnianiu usług oferowanych przez TELBSKID
- j) **Sieć Internetowa** – systemy transmisyjne oraz urządzenia komutacyjne lub przekierowujące, a także inne zasoby, które umożliwiają nadawanie, odbiór lub transmisję sygnałów za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną, niezależnie od ich rodzaju;
- k) **Telbeskid** - Telbeskid Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Nowym Sączu przy ulicy Nowy Świat 2, 33-300 Nowy Sącz, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000025724, NIP: 738-10-22-521, REGON: 490551973, kapitał zakładowy: 7.500.000,00 złotych (wpłacony w całości). TELBSKID prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (nr wpisu: ____).
- l) **Umowa** - pisemne oświadczenie o udostępnianiu usługi dostępu do Internetu przez TELBSKID na rzecz Użytkownika. Umowa wiąże strony, o ile zostanie do niej załączony Regulamin Świadczenia Usługi Dostępu do Internetu oraz Cennik. Umowa wchodzi w życie z chwilą podpisania przez Użytkownika oświadczenia, iż zapoznał się On z treścią Regulaminu Świadczenia Usług Dostępu do Internetu i Cennika
- m) **Usługa – Usługi Dostępu do Internetu w sieci TELBSKID** - możliwość dostępu do sieci Internet za pomocą elektronicznych aktywnych i pasywnych urządzeń telekomunikacyjnych
- n) **Urządzenia Użytkownika** - urządzenia stanowiące zakończenie Łącznego Internetowego będące własnością Abonenta;
- o) **Użytkownik** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, która zamierza zawrzeć bądź zawarła z TELBSKID umowę o świadczenie usługi stałego dostępu do Internetu
- p) **Wnioskodawca** - osoba, która wystąpiła do TELBSKID Spółka z o.o. z wnioskiem o sprawdzenie możliwości przyłączenia do Sieci Telekomunikacyjnej
- q) **Konsument** - osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
- r)

**Rozdział 1.
Postanowienia wstępne**

§ 1

1. Regulamin Świadczenia Usługi Dostępu do Internetu w sieci TELBSKID Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Nowym Sączu przy ulicy Nowy Świat 2 (zwana dalej TELBSKID), zwany dalej Regulaminem, określa zakres i warunki świadczenia przez TELBSKID usługi dostępu do Internetu.
2. Wysokość opłat za świadczone usługi dostępu do Internetu określa Cennik.

**Rozdział 2.
Zakres usług świadczonych przez TELBSKID**

§ 2

TELBSKID świadczy Usługi Dostępu do Internetu polegające głównie na przekazywaniu sygnałów w Sieci Internetowej w tym:

1. Przyłączenie pojedynczego Łącznego Internetowego w głównej lokalizacji Użytkownika.
2. Utrzymanie Łącznego Internetowego, o którym mowa w pkt. 1 w gotowości do świadczenia usług.

**Rozdział 3.
Warunki wykonywania usług telekomunikacyjnych**

§ 3

1. TELBSKID zapewnia poufność informacji o świadczonych na rzecz

2. Użytkownika usługach oraz ich treści.
2. TELBSKID obowiązany jest udzielić informacji wynikających z prowadzonej dokumentacji o przyjętych do wykonania lub wykonanych usługach wyłącznie Użytkownikowi, z zastrzeżeniem pkt. 3 i 4.
3. Osobom trzecim udziela się informacji o przyjętych do wykonania lub wykonanych usługach tylko w przypadkach przewidzianych prawem.
4. Użytkownicy, na rzecz których świadczono usługi mogą udzielić pełnomocnictwa innym Podmiotom do wykonywania w ich imieniu oznaczonych czynności w zakresie wynikającym z zawartej Umowy.
5. TELBSKID przechowuje dane transmisyjne (tj. dane dotyczące połączeń nawiązywanych przez Abonenta) przez okres 12 miesięcy, w sposób uniemożliwiający jakąkolwiek ingerencję powodującą zmiany treści zapisanych danych. W przypadku wniesienia reklamacji, dane przechowywane są przez okres niezbędny do rozstrzygnięcia sporu. Dane te przechowywane są wyłącznie w celu rozliczenia usług świadczonych na rzecz Użytkownika, jak również dla celów ewentualnego postępowania reklamacyjnego. Dane nie są udostępniane jakimkolwiek osobom trzecim, za wyjątkiem upoważnionych organów władzy publicznej w sytuacjach określonych właściwymi przepisami prawa.

§ 4

1. Zmiany w Łącznym Internetowym może dokonywać wyłącznie TELBSKID lub Podmiot przez niego upoważniony.
2. Urządzenia Użytkownika stanowiące zakończenie Łącznego Internetowego włączone do Sieci Internetowej muszą posiadać ocenę zgodności z zasadniczymi wymaganiami, o których mowa w ustawie Prawo Telekomunikacyjne oraz przepisach powołanych w przepisach Prawa Telekomunikacyjnego.
3. W razie stwierdzenia przez służby techniczne TELBSKID przyłączenia przez Użytkownika do Sieci urządzeń nie posiadających oceny zgodności z zasadniczymi wymaganiami, o których mowa w ustawie Prawo Telekomunikacyjne, TELBSKID jest uprawniony do odłączenia Łącznego Internetowego i zaprzestania świadczenia usługi. Ponowne włączenie Łącznego Internetowego może nastąpić po uiszczeniu opłaty przewidzianej w Cenniku.
4. W przypadku określonym w pkt.3 TELBSKID wzywa Użytkownika do odłączenia urządzeń w terminie 14 dni, pod rygorem rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym. W razie nie zastosowania się Użytkownika do wezwania w wyznaczonym terminie, TELBSKID rozwiązuje Umowę ze skutkiem natychmiastowym.

§ 5

1. TELBSKID ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Użytkownika lub wskutek nieprzestrzegania przez Użytkownika postanowień umowy
2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, TELBSKID ponosi wobec Użytkownika odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Użytkownika szkody z wyłączeniem utraconych korzyści i przy uwzględnieniu zasad i warunków określonych w Umowie oraz niniejszym Regulaminie.
3. TELBSKID nie ponosi odpowiedzialności z tytułu:
 1. niedostosowania urządzeń Użytkownika do wymagań sieci TELBSKID;
 2. niewłaściwej eksploatacji przez Użytkownika urządzeń sieciowych;
 3. zdarzeń, na które TELBSKID nie ma bezpośredniego wpływu np. usterki energetyczne, przepięcia w sieci itp.;
 4. przerw w świadczeniu usługi spowodowanych przez bezprawne udostępnianie usług przez Użytkownika osobom trzecim bez wiedzy i zgody TELBSKID.
 5. trudności w dostępie do Internetu wynikłych z powodu czasowego ograniczenia przepustowości łącz w szczególności międzynarodowych, nie wynikającego z winy TELBSKID lub awarii komputera / systemu Użytkownika, bądź innych przyczyn całkowicie niezależnych od Telbeskid.

Rozdział 4.

Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych

§ 6

1. Wnioskodawca składa wniosek o sprawdzenie możliwości przyłączenia do Sieci Internetowej na formularzu TELBSKID w Biurze Obsługi Klienta TELBSKID. Wniosek może być także przesłany pisemnie lub pocztą elektroniczną oraz zgłoszony telefonicznie.
2. Jeżeli Wnioskodawca wnosi o sprawdzenie możliwości przyłączenia do Sieci Internetowej więcej niż jedno Łączne Internetowe, na każde Łączne Internetowe składa oddzielny wniosek.
3. Jeżeli we wniosku występują braki, TELBSKID wzywa do ich uzupełnienia w terminie 7 dni. Za datę zgłoszenia wniosku przyjmuje się datę złożenia wniosku prawidłowo wypełnionego.
4. TELBSKID zobowiązany jest do rozpatrzenia wniosku, o którym mowa w pkt.1 w terminie 90 dni i zawiadomienia Wnioskodawcy o treści rozstrzygnięcia.
5. W przypadku stwierdzenia braku możliwości przyłączenia do Sieci Internetowej TELBSKID jest obowiązany zawiadomić o tym Wnioskodawcę na piśmie lub telefonicznie celem umożliwienia mu podjęcia decyzji czy jego wniosek ma zostać w TELBSKID jako Oczekujący Na Realizację. Brak pisemnej decyzji Wnioskodawcy w terminie 30 dni od zawiadomienia go przez TELBSKID traktowany będzie jako wyrażenie zgody na pozostawienie w bazie jako wniosków oczekujących.
6. TELBSKID stwierdza brak możliwości przyłączenia do Sieci Internetowej w następujących przypadkach:
 - a) czasowego braku Sieci Internetowej na obszarze, w którym znajduje się wskazane we wniosku miejsce zainstalowania Łącznego Internetowego lub wyłączenia tego obszaru z planu zabudowy Sieci Internetową z przyczyn określonych w odrębnych przepisach;
 - b) niemożności przyłączenia Łącznego Internetowego do istniejącej

- c) Sieci Internetowej ze względu na warunki techniczne; występowania innych okoliczności uniemożliwiających przyłączenie do Sieci Internetowej.
7. Warunki techniczne, o których mowa w pkt.6 lit. b) zależą w szczególności od posiadania wolnych zasobów sieciowych.

§ 7

1. W przypadku pisemnego lub telefonicznego potwierdzenia przez TELBEKID możliwości przyłączenia do Sieci Internetowej Wnioskodawca zawiera Umowę
2. Umowa powinna być zawarta w terminie 30 dni od dnia stwierdzenia przez TELBEKID możliwości przyłączenia do Sieci Internetowej oraz powinna określać w szczególności termin rozpoczęcia ich świadczenia.

§ 8

1. W okresie oczekiwania na zawarcie Umowy Wnioskodawca obowiązany jest powiadomić TELBEKID, o zmianie swego adresu oraz miejsca zainstalowania Stacji Internetowej, wskazanych we wniosku, co będzie traktowane jako złożenie nowego wniosku o sprawdzenie możliwości przyłączenia do Sieci Internetowej.
2. Wniosek może zostać przeniesiony na inną osobę posiadającą tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, w którym ma być zainstalowane Łącze Internetowe wyłącznie za zgodą TELBEKID.
3. W przypadku określonym w pkt.2 do okresu oczekiwania na realizację wniosku zalicza się okres jaki upłynął od dnia jego złożenia przez poprzedniego Wnioskodawcę.

§ 9

1. Wnioski o sprawdzenie możliwości przyłączenia do Sieci Internetowej realizowane są przez TELBEKID w kolejności zgłoszeń i możliwości technicznych występujących na danym obszarze
2. TELBEKID może odstąpić od zasady określonej w pkt.1 w przypadkach uzasadnionych potrzebami państwowymi, społecznymi, gospodarczymi albo względami humanitarnymi.

§ 10

1. Umowa o świadczenie usług dostępu do Internetu zobowiązuje:
 - 1) TELBEKID do stałego świadczenia usług dostępu do Internetu określonych w Umowie i ujętych w Cenniku za pomocą Łącza Internetowego zainstalowanego w lokalu Użytkownika, w zakresie i na warunkach określonych w tej Umowie i Regulaminie;
 - 2) Użytkownik - do przestrzegania postanowień Umowy oraz Regulaminu i terminowego uiszczania opłat za usługi wykonywane na jego rzecz, wg obowiązującego Cennika.
2. Umowa może zostać zawarta na czas nieokreślony lub na czas określony.

§ 11

1. Umowa może być zawarta z Podmiotem posiadającym tytuł prawny do zajmowania lokalu lub nieruchomości, w których ma zostać zainstalowane Łącze Internetowe.
2. TELBEKID może odmówić zawarcia Umowy Wnioskodawcy, z którym rozwiązał uprzednio dowolną umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu z powodu naruszenia przez niego warunków Umowy lub postanowień Regulaminu.

§ 12

1. Wnioskodawca, którym jest osoba pozostająca w ustroju małżeńskiej wspólności majątkowej, zobowiązany jest przedstawić na żądanie TELBEKID zgodę współmałżonka na zawarcie Umowy, w tym na zaciągnięcie zobowiązań z tej Umowy wynikających. W przypadku braku takiej zgody TELBEKID może odmówić realizacji wniosku.
2. Na żądanie Wnioskodawcy pozostającego w ustroju małżeńskiej wspólności majątkowej Umowa może być zawarta łącznie z Wnioskodawcą oraz z małżonkiem Wnioskodawcy.
3. W sprawach zawieranej zgodnie z pkt.2 małżonkowie mogą zastrzec, że dla ważności określonych czynności prawnych związanych z Umową, lub wniosków dotyczących realizacji uprawnień wynikających z Umowy, wymagana jest zgoda obojga małżonków - Użytkowników. Zastrzeżenia te mogą w szczególności dotyczyć:
 - 1) oświadczeń o:
 - przeniesieniu uprawnień wynikających z zawartej Umowy na rzecz osób trzecich;
 - wypowiedzenia Umowy;
 - 2) wniosków o:
 - Przeniesienie Łącza Internetowego;
 - odłączenie Łącza Internetowego od Sieci Internetowej.
4. Jeżeli w sprawach objętych zastrzeżeniem, o których mowa w pkt.3, zostanie złożone oświadczenie lub wniosek podpisany przez jednego z małżonków, TELBEKID wzywa drugiego z małżonków do zajęcia stanowiska w terminie 30 dni. Brak odpowiedzi w wyznaczonym terminie traktowany jest jako odmowa wyrażenia zgody. W przypadku braku zgody drugiego małżonka TELBEKID nie realizuje złożonego wniosku, a złożone oświadczenie uznaje za nieważne.
5. W sprawach nie objętych zastrzeżeniem, TELBEKID przyjmuje oświadczenie i realizuje wnioski złożone przez każdego z małżonków - Użytkowników. Jeżeli złożone zostały wnioski lub oświadczenia o sprzecznej treści TELBEKID realizuje wniosek lub oświadczenie złożone wcześniej. W przypadku jednak, gdy drugi wniosek lub oświadczenie złożone zostało zanim pierwszy wniosek lub oświadczenie został zrealizowany w terminach określonych w Regulaminie, TELBEKID zawieszając realizację obydwu wniosków do czasu osiągnięcia porozumienia między małżonkami - Użytkownikami lub orzeczenia sądu, zgodnie z przepisami kodeksu rodzinnego i opiekuńczego.

§ 13

1. W przypadku śmierci jednego z małżonków - Użytkowników, TELBEKID realizuje usługę świadczoną na podstawie Umowy na rzecz drugiego z małżonków dokonując bezpłatnie odpowiednich zmian w prowadzonej przez siebie ewidencji (dokumentacji).
2. W przypadku utraty uprawnień do zajmowania lokalu, w którym zainstalowane jest Łącze Internetowe przez jednego z małżonków - Użytkowników w czasie trwania małżeństwa i nie złożenia wniosków lub oświadczeń, o których mowa w § 15 i 23, usługa świadczona na podstawie Umowy realizowana jest przez TELBEKID na rzecz małżonka pozostającego w lokalu.

§ 14

Umowa zawarta z jednym z małżonków może być w każdym czasie przekształcona w

Umowę z obojgiem małżonków. Przekształcenie następuje w formie aneksu po złożeniu w TELBEKID oświadczenia podpisanego przez małżonków. Od dnia złożenia oświadczenia stosuje się postanowienia § 12 i 13.

§ 15

1. Użytkownik może przenieść za zgodą TELBEKID uprawnienia wynikające z Umowy na rzecz Podmiotu posiadającego tytuł prawny do zajmowania lokalu bądź nieruchomości, gdzie zainstalowane jest Łącze Internetowe.
2. Przekazanie uprawnień, o których mowa w pkt.1, następuje w formie rozwiązania umowy z dotychczasowym Podmiotem i zawarcia nowej umowy z Podmiotem posiadającym tytuł prawny do zajmowanego lokalu po wcześniejszym podpisaniu w TELBEKID protokołu przekazania urządzeń Łącza Internetowego przez Podmiot przekazujący i przyjmujący.
3. Podmiot przyjmujący uprawnienia jest odpowiedzialny solidarnie z Podmiotem przenoszącym uprawnienia za zapłatę zobowiązań za okres poprzedzający przeniesienie uprawnień.
4. TELBEKID nie realizuje przeniesienia uprawnień wymienionych w pkt.1 w przypadku istnienia zaległości w opłatach za świadczone usługi.

§ 16

1. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez Użytkownika w każdym czasie, z zachowaniem 1 - miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca, przez złożenie w TELBEKID oświadczenia w formie pisemnej.
2. TELBEKID może, po wcześniejszym uprzedzeniu Użytkownika o zamiarze ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług dostępu do Internetu oraz wezwaniu do usunięcia naruszeń Umowy lub Regulaminu, dokonywanych z wyprzedzeniem co najmniej 7 dni :
 - 1) ograniczyć świadczenie usług dostępu do Internetu, jeżeli Użytkownik pozostaje w opóźnieniu z płatnością należności za wykonanie usług przez okres dłuższy niż jeden okres rozliczeniowy;
 - 2) ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług dostępu do Internetu, jeżeli Użytkownik uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy, albo podejmuje działania utrudniające bądź uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług dostępu do Internetu.
3. TELBEKID może rozwiązać ze skutkiem natychmiastowym Umowę z Użytkownikiem, któremu ograniczył lub zawiesił świadczenie usług dostępu do Internetu, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Użytkownik do:
 - 1) zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 15 dni, w przypadku opóźnienia w płatności za wykonane usługi;
 - 2) usunięcia przyczyn zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług w przypadkach, o których mowa w pkt. 2 ppkt.2.
4. W przypadku sporu co do wysokości należności, odłączenie nie może nastąpić do czasu rozstrzygnięcia sporu, pod warunkiem zapłaty należności bieżących.
5. Z dniem rozwiązania Umowy wyłącza się Łącze Internetowe, o ile nie zostało ono wyłączone wcześniej z przyczyn określonych w § 4 pkt.3.

§ 17

1. Umowa wygasa wskutek:
 - 1) śmierci Użytkownika z zastrzeżeniem § 13 pkt.1;
 - 2) ustania bytu Użytkownika, będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, - z zastrzeżeniem pkt.2.
2. W przypadkach określonych w pkt.1 ppkt. 2 Umowa nie wygasa, jeżeli prawa i obowiązki Użytkownika przechodzą na jego następcę prawnego, a Użytkownik dopełnił w terminie formalności, o których mowa w § 18. Obowiązek wskazania wymienionych okoliczności spoczywa na Użytkowniku.

§ 18

1. Użytkownik, którego status prawny lub struktura organizacyjna ulegają zmianom w szczególności w wyniku prywatyzacji, podziału, połączenia, przekształcenia, wyodrębnienia części itp., jest obowiązany poinformować TELBEKID o zmianach i wskazać Podmiot przyjmujący prawa i obowiązki Użytkownika.

§ 19

1. Jeżeli Umowa została rozwiązana lub wygasa, TELBEKID może zawrzeć Umowę z Podmiotem posiadającym tytuł prawny do zajmowania lokalu bądź nieruchomości, gdzie zainstalowane jest Łącze Internetowe, o ile wniosek w tym przedmiocie został złożony w terminie 30 dni od dnia rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia. TELBEKID może uwzględnić wniosek złożony po tym terminie, jeśli Łącze Internetowe nie zostało jeszcze zagospodarowane na rzecz innego Wnioskodawcy.
2. TELBEKID udziela osobom uprawnionym, na ich żądanie, informacji o dacie rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia i zawieszając realizację wniosku na czas niezbędny do wykazania uprawnień. W okresie tym TELBEKID zawieszając świadczenie usług

§ 20

W przypadku, gdy z wnioskiem o zawarcie Umowy dotyczącym tego samego Łącza Internetowego wystąpi więcej niż jedna z osób wymienionych w § 19 pkt.1, TELBEKID zawrze Umowę z osobą, która wystąpiła z wnioskiem jako pierwsza.

§ 21

- Zmiany warunków umowy, w tym zamówienia na usługi dodatkowe mogą być dokonywane przez Użytkownika:
- 1) osobiście w siedzibie TELBEKID lub poza siedzibą TELBEKID w obecności upoważnionego przedstawiciela TELBEKID.
 - 2) w drodze pisemnej - składane przez Użytkownika zamówienia winny być zgodne z aktualną ofertą oraz Cennikiem TELBEKID.

4.1. Zasady korzystania z usług telekomunikacyjnych

§ 22

1. TELBEKID w ramach opłaty instalacyjnej, instaluje Łącze Internetowe i przyłącza ją do Sieci Internetowej właściwej dla miejsca zainstalowania Łącza Internetowego. Na podstawie Umowy TELBEKID utrzymuje w sprawności Łącze Internetowe.
2. Zainstalowanie Łącza Internetowego w lokalu Użytkownika i jego przyłączenie do Sieci Internetowej powinno nastąpić w terminie do 30 dni od dnia zawarcia Umowy.
3. W przypadku nie dotrzymania terminu określonego w pkt.2, TELBEKID jest zobowiązany do zapłacenia odszkodowania w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień opóźnienia.

4. Użytkownik ma prawo żądać odszkodowania przewyższającego kwotę określoną w § 22 ust. 3 na zasadach ogólnych.

§ 23

1. Użytkownicy lub Wnioskodawcy obowiązani są wykazać swoją tożsamość, adres, tytuł prawny do lokalu, a także – na żądanie TELBESKID – dokumenty potwierdzające możliwość wykonania usługi wobec TELBESKID zobowiązany wynikających z Umowy. Pracownicy TELBESKID winni sprawdzić wymienione dane, przy wykonywaniu następujących czynności:
- 1) przyjęciu wniosku oraz oświadczenia o zmianach w złożonym wniosku o sprawdzenie możliwości przyłączenia do Sieci Internetowej;
 - 2) wykonaniu instalacji Łącza Internetowego;
 - 3) związanych z zawarciem i wypowiedzeniem Umowy;
 - 4) wyłączeniu lub Przeniesieniu Łącza Internetowego;
 - 5) udzieleniu informacji o przyjętych do wykonania lub wykonanych usługach;
 - 6) przeniesieniu uprawnień wynikających z Umowy lub w innych przypadkach określonych w postanowieniach szczegółowych Regulaminu.

§ 24

Osoby z którymi zawarto Umowę, mogą udzielić innym osobom pełnomocnictwa szczególnego do wykonywania w ich imieniu oznaczonych czynności w zakresie korzystania z uprawnień wynikających z Umowy.

§ 25

1. TELBESKID może na wniosek Użytkownik dokonać Przeniesienia Łącza Internetowego na obszarze tej samej lub innej sieci miejscowej z zachowaniem postanowień § 11.
2. TELBESKID powiadamia Użytkownika o przewidywanym terminie realizacji wniosku. Powiadomienie to powinno nastąpić w terminie 21 dni od złożenia wniosku przez Użytkownika.
3. Opłaty za Przeniesienie Łącza Internetowego pobiera się według ustalonych stawek w obowiązującym Cenniku. W okresie oczekiwania na Przeniesienie Łącza Internetowego od Użytkownika nie pobiera się opłat abonamentowych, chyba że w okresie tym Użytkownik wykorzystuje posiadane Łącze Internetowe w dotychczasowym miejscu jej lokalizacji.
4. Wnioski o Przeniesienie Łącza Internetowych realizowane są w kolejności zgłoszeń według zasad określonych w § 9, przy czym wnioski te są realizowane w ramach istniejących na danym obszarze warunków technicznych.

§ 26

Instalacja Urządzeń Użytkownika stanowiących Zakończenie Łącza Internetowego, budowanych przez Użytkownika, może być zlecona TELBESKID lub wykonana przez Użytkownika we własnym zakresie.

§ 27

Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Urządzeniach Użytkownika stanowiących zakończenie Łącza Internetowego, będących własnością Użytkownika, dokonuje Użytkownik na swój koszt.

§ 28

1. Użytkownik zobowiązany jest, w przypadku wcześniejszego powiadomienia, z wyprzedzeniem nie krótszym niż 2 dni go o tym, wyrazić zgodę na sprawdzenie stanu technicznego Łącza Internetowego służbom technicznym TELBESKID, po okazaniu przez nich identyfikatorów. W razie stwierdzenia usterek lub nieprawidłowości, w tym stosowania urządzeń bez homologacji lub oceny zgodności z zasadniczymi wymaganiami o których mowa w art. 153 ust.1 Prawa Telekomunikacyjnego, TELBESKID usuwa je, lub zobowiązuje Użytkownika do wyeliminowania nieprawidłowości w wyznaczonym terminie.
2. W przypadku uniemożliwienia dokonania sprawdzenia urządzeń wymienionych w pkt.1 lub odmowy usunięcia nieprawidłowości i wykonania w/w czynności w wyznaczonym terminie, mogą mieć zastosowanie postanowienia § 16 ust. 2 i 3.

§ 29

Na wniosek Użytkownika może nastąpić zawieszenie świadczenia usługi w postaci odłączenia jego Łącza Internetowego od Sieci Internetowej na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy. W okresie tym do Użytkownika nie wysyła się rachunków telefonicznych. Jeżeli zawieszenie nastąpiło w okresie trwania umowy terminowej zostaje ona wydłużona o okres zawieszenia. Za ponowne dołączenie Łącza Internetowego Użytkownika do Sieci Internetowej nie pobiera się opłaty.

§ 30

Użytkownik zobowiązany jest korzystać z Łącza Internetowego w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu Sieci Internetowej.

§ 31

Użytkownikowi, z tytułu niemożności korzystania z usługi z powodów, za które odpowiedzialność ponosi TELBESKID, przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień niemożności korzystania z usługi powyżej dwóch dni roboczych (tj. dni powszednich – bez sobót, niedziel i świąt) od dnia zgłoszenia przez Użytkownika tego faktu do TELBESKID. Odszkodowanie to rozliczane jest poprzez potrącenie wzajemnych należności stron lub w razie braku takowych poprzez wypłatę pieniężną.

4.2. Opłaty i rozliczenia

§ 32

1. Użytkownik jest obowiązany do uiszczania:
- 1) opłaty za uzyskanie dostępu do Sieci Internetowej TELBESKID – jednorazowa opłata instalacyjna;
 - 2) Abonamentu;
 - 3) opłat za wszystkie usługi zrealizowane na rzecz jego Łącza Internetowego.
2. Opłatę instalacyjną Użytkownik jest obowiązany uiścić w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy .
3. Opłata, o której mowa w pkt.2 pobierana jest w wysokości określonej w Cenniku obowiązującym w dniu zawarcia Umowy.
4. Opłaty wymienione w pkt.1, z wyjątkiem opłaty instalacyjnej, uiszczane są na podstawie rachunków wystawianych przez TELBESKID zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
5. Jeżeli usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca, wówczas Abonament ustala się w wysokości 1/30 miesięcznego Abonamentu na

każdy dzień.

§ 33

Okresem rozliczeniowym dla usług świadczonych przez TELBESKID jest okres jednego miesiąca kalendarzowego.

§ 34

1. Rachunki są doręczane w formie przesyłek listowych lub gońcem.
2. Rachunki płatne są w terminie określonym na rachunku. Podany termin płatności nie może być krótszy niż 7 dni od dnia doręczenia rachunku.
3. Rachunek można uregulować:
- 1) w placówce Banku
 - 2) w placówce pocztowej;
 - 3) przelewem bankowym.
4. W przypadku zgłoszenia przez Użytkownika w formie pisemnej reklamacji co do wysokości rachunku, zawieszają się zapłatę spornej kwoty rachunku. Zawieszenie zapłaty trwa do czasu zakończenia przez TELBESKID postępowania reklamacyjnego.

§ 35

1. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat pobiera się odsetki ustawowe.
2. Odsetki należą się za czas opóźnienia, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin zapłaty rachunku.
3. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości rachunku, za czas trwania postępowania wyjaśniającego odsetek się nie pobiera.

§ 36

Odsetki za opóźnienie w uiszczeniu opłat - niezależne od Użytkownika wykazywane będą w odrębnym dokumencie finansowym przesyłanym do Użytkownika, lub będą stanowiły odrębną pozycję na kolejnym rachunku telefonicznym.

**Rozdział 5.
Reklamacje**

§ 37

Użytkownicy korzystający z usług dostępu do Internetu TELBESKID uprawnieni są do wnoszenia reklamacji, których przedmiotem może być w szczególności:

1. niedotrzymanie w winy TELBESKID terminu zawarcia Umowy ,
2. niedotrzymanie w winy TELBESKID określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
3. niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi dostępu do Internetu,
4. nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi dostępu do Internetu.

§ 38

1. Reklamacje mogą być zgłaszane w ciągu 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi dostępu do Internetu, lub od dnia, w którym usługa została nienależyte wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi dostępu do Internetu.
2. Reklamacja złożona po upływie terminu, o którym mowa w pkt.1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym TELBESKID niezwłocznie powiadamia Użytkownika.

§ 39

1. Reklamacja może być złożona pisemnie (osobiście podczas wizyty w Biurze Obsługi Klienta lub przesyłką pocztową), w formie elektronicznej, telefonicznie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta.
2. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi Klienta, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca TELBESKID, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej, TELBESKID potwierdza przyjęcie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
3. W potwierdzeniu przyjęcia reklamacji wskazany jest dzień złożenia reklamacji oraz nazwa, adres i numer telefonu jednostki TELBESKID rozpatrującej reklamację.
4. Przepisu pkt. 2 i 3 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Użytkownika, zwanego dalej „reklamującym”;
- 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez TELBESKID lub adres lokalizacji Łącza Internetowego;
- 5) datę złożenia wniosku o sprawdzenie możliwości przyłączenia do Sieci Internetowej – w przypadku reklamacji , o której mowa w § 37 pkt. 1;
- 6) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do Internetu - w przypadku reklamacji, o której mowa w § 37 pkt. 2;
- 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- 8) 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. 7;
- 9) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

§ 40

1. Organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji są wyznaczone przez Zarząd służby TELBESKID.
2. TELBESKID, rozpatrując reklamację, bierze pod uwagę wszystkie dotyczące jej okoliczności faktyczne i prawne.

§ 41

1. TELBESKID udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. . Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej

- złożenia, uważa się że reklamacja została uwzględniona
2. Odpowiedzi na reklamację udziela się w formie pisemnej.
 3. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, TELBEKID 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 reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
 4. Przepisu pkt. 3 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku TELBEKID potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, TELBEKID 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.
 5. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w pkt. 3 i 4, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 39 ust. 3 oraz § 41 ust. 6 pkt. 1-6 i ust. 7 pkt. 1, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwi reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
 6. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę jednostki TELBEKID rozpatrującej reklamację;
 - 2) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 4) 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 reklamującego, o którym mowa w § 39 pkt. 8;
 - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo Telekomunikacyjne;
 - 6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego TELBEKID, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
 7. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo:
 - 1) zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą, w przypadku gdy odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej.
 8. W przypadku nierozwiązania sporu w trybie postępowania reklamacyjnego, może on być rozstrzygnięty przed właściwym sądem powszechnym. W przypadku Użytkownika będącego Konsumentem możliwe jest także we wskazanej sytuacji, za zgodą obu stron sporu, polubowne rozwiązanie go w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumentskich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub postępowania reklamacyjnego lub przed sądem polubownym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
 9. W przypadku sporu TELBEKID z Użytkownikiem niebędącym Konsumentem kierowanego do sądu powszechnego, sądem właściwym jest sąd właściwy dla siedziby TELBEKID.

§ 42

1. Roszczenia reklamacyjne przedawniają się z upływem 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi dostępu do Internetu albo od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana.
2. Bieg przedawnienia roszczeń zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia udzielenia na nią odpowiedzi, nie dłużej jednak niż na okres przewidziany do rozpatrzenia reklamacji.

Rozdział 6. Postanowienia końcowe

§ 43

1. Usługi świadczone na podstawie Umowy, świadczone będą w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie tym Użytkownikom, którzy w terminie 30 dni od dnia powiadomienia o wejściu w życie Regulaminu nie wypowiedzą umów o świadczenie usług dostępu do Internetu.
2. W razie zmiany Regulaminu TELBEKID powiadamia o tym fakcie Użytkownika z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. W razie zmiany Regulaminu oraz braku akceptacji zmian przez Użytkownika, Użytkownik uprawniony jest do rozwiązania Umowy z zachowaniem 30 - dniowego okresu wypowiedzenia. W razie skorzystania z tego prawa TELBEKID nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia odszkodowawcze względem Użytkownika, w szczególności TELBEKID nie przysługuje zwrot udzielonej Użytkownikowi ulgi.
3. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług dostępu do Internetu wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, TELBEKID podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Użytkownik ma wówczas prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
- 4.

§ 44

1. W przypadku zawierania Umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa TELBEKID, Abonent będący Konsumentem ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy, składając stosowne oświadczenie.
2. Odstąpienie od umowy zgodnie z § 44 ust. 1 wymaga złożenia jednoznacznego oświadczenia /na przykład: pismo, fax, e-mail skierowany do TELBEKID/ w terminie wskazanym w ust. 1 powyżej. Abonent może skorzystać ze wzoru stanowiącego załącznik do Umowy lub ze wzoru oświadczenia stanowiącego załącznik numer 2 do Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
3. Aby zachować termin do odstąpienia wystarczy aby Abonent wysłał informację dotyczącą przysługującego prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia.
4. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość umowę uważa się za niezawartą. TELBEKID zwraca Użytkownikowi w terminie nie później niż 14 dni wszystkie otrzymane od Abonenta płatności w związku z usługą, przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Użytkownik, chyba że Użytkownik wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu. W każdym przypadku Użytkownik nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
5. Jeżeli Abonent wskazany w ust. 1 zażąda rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, składając stosowne oświadczenie o tej treści, zapłaci wówczas TELBEKID kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował TELBEKID o odstąpieniu od umowy.

§ 45

W kwestiach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie właściwe przepisy prawa w tym w szczególności ustawy Kodeks Cywilny oraz Prawo Telekomunikacyjne

Dane osobowe

§ 46

1. Dane osobowe Abonenta TELBEKID przetwarza w celach wynikających z ustawy Prawo telekomunikacyjne lub innych przepisów w okresie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu – w okresie i dla celów dochodzenia roszczeń wynikających z umowy, jak też wykonania innych zadań przewidzianych w ustawie Prawo telekomunikacyjne lub przepisach odrębnych.
2. Dane osobowe Abonenta przetwarzanie w celu realizacji umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w zakresie wynikającym z art. 161 ust. 2 ustawy Prawo telekomunikacyjne, nie wymaga zgody Abonenta, natomiast przetwarzanie innych danych osobowych wymaga zgody Abonenta.

§ 47

Jakość usług

1. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zasięgu Sieci TELBEKID
3. Operator stosuje środki zarządzania ruchem w Sieci, których celem jest optymalizacja jakości Usług Telekomunikacyjnych, w tym usług transmisji danych w ramach stacjonarnego Internetu. Środki zarządzania ruchem zapobiegają osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności udostępnionego łącza. Środkami zarządzania ruchem jest jego automatyczne: blokowanie, spowalnianie oraz priorytetyzacja.
4. Prędkość transmisji danych wpływa na korzystanie z treści, aplikacji i usług w następujący sposób:
 - 4.1. dostęp do treści może być uzależniony od prędkości transmisji danych np. transmisja w czasie rzeczywistym, gry sieciowe w czasie rzeczywistym, dostęp do zasobów sieciowych;
 - 4.2. korzystanie z aplikacji może wymagać odpowiedniej prędkości transmisji danych np. aplikacje wymagające szybkiego przesyłu danych (aplikacje bankowe, aplikacje wykorzystujące transmisję wideo);
 - 4.3. korzystanie z usług może wymagać odpowiedniej transmisji danych np. usługi wykorzystujące transmisje wideo w czasie rzeczywistym lub gry sieciowe.
 5. Na korzystanie z usługi transmisji danych mogą mieć wpływ także inne czynniki i wskaźniki jakości np.:
 - 5.2. wskaźnik opóźnienia poprzez wpływ na czas odpowiedzi Sieci na działania Abonenta (np. czas reakcji po kliknięciu na link strony internetowej lub przycisk w aplikacji internetowej), co oznacza, że wskaźnik ten wpływa na interaktywność postrzeganą przez Abonenta (np. czas otwierania strony internetowej).
 - 5.3. wskaźnik wahania opóźnienia poprzez brak odczuwalnego dla Abonenta wpływu przy usłudze transmisji danych; możliwy wpływ na jakość połączeń głosowych (np. w komunikatorach internetowych)
 - 5.4. wskaźnik przepustowości poprzez odczuwalny wpływ na czas otwierania stron internetowych, ładowania materiałów video, pobierania plików, jakość połączeń.
 6. Prędkość transmisji danych w ramach stacjonarnego Internetu jest uzależnione również od sposobu korzystania z usługi transmisji danych oraz następujących czynników:
 - 6.1. treści przeglądanych w czasie pomiaru; ograniczeń w zakresie dostępności wprowadzanych przez inne podmioty (np. dostawców treści, innych operatorów); usług z jakich korzysta Abonent; obciążenia urządzenia Abonenta; pracy innych usług lub aplikacji w tle; parametrów urządzenia, w szczególności procesora, pamięci, aktualnie zainstalowanego oprogramowania;
 - 6.2. urządzenia należącego do Abonenta, które powinno obsługiwać technologię, której dotyczy maksymalna prędkość, powinno mieć dostęp do technologii, której dotyczy pomiar oraz nie powinno posiadać uruchomionych aplikacji, usług lub innych funkcji urządzenia, które angażują transmisję danych;
 - 6.3. lokalizacji i wydajności docelowego serwera np. wybrana strona internetowa lub serwis, mogą posiadać swoje wewnętrzne ograniczenia – czynniki te mogą być głównymi czynnikami wpływającym na usługę transmisji danych, co oznacza, iż w konsekwencji Abonent doświadczy niskich przepływności i długich opóźnień.

§ 48

W sprawach skarg i wniosków Użytkowników przyjmuje Biuro Obsługi Klienta - w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta.

§ 49

1. Wszelkie spory cywilnoprawne wynikające z Umowy oraz świadczenia usług pod warunkiem zgody obu stron mogą zostać rozstrzygnięte polubownie w drodze

postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Użytkownika.

2. Wszelkie spory o prawa majątkowe wynikające z Umowy oraz świadczenia usług dostępu do Internetu pod warunkiem zgody obu Stron mogą zostać rozstrzygnięte przez stały polubowny sąd konsumencki przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej

§ 50

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.04.2017 roku.