

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

Rozdział I. Postanowienia ogólne

§1 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia oznaczają:

- a) Abonent - osoba fizyczna lub podmiot, któremu jest świadczona Usługa na podstawie Umowy,
- b) Abonament - opłata uiszczana przez Abonenta z tytułu świadczenia Usługi za Okres Rozliczeniowy w wysokości i na zasadach zgodnych z Umową,
- c) Awaria - uszkodzenie sieci telekomunikacyjnej Usługodawcy powodujące przerwę w świadczeniu Usługi lub istotne obniżenie jej jakości,
- d) Aktywacja usługi - czynności techniczne i formalne polegające na instalacji i uruchomieniu urządzeń niezbędnych do funkcjonowania Internetu w sieci Usługodawcy,
- e) Biuro Obsługi Klienta - lokal, w którym Usługodawca wykonuje czynności związane z obsługą Abonentów. Lista Biur Obsługi Klienta zawarta jest na Stronie internetowej,
- f) Cennik - „Cennik świadczenia usług”, stanowiący załącznik do Umowy. Cennik zawiera wykaz Pakietów i innych usług świadczonych przez Usługodawcę wraz z zestawieniem wysokości opłat, ich rodzajem oraz zasadami naliczania,
- g) Lokal - nieruchomość lub jej część stanowiąca samodzielną funkcjonalnie całość, w której Abonent korzysta z Usługi,
- h) Odbiorniki Abonenta - urządzenia Abonenta, w szczególności router lub komputer, przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia sieci,
- i) Okres Rozliczeniowy - jest okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Usługodawcy z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Usługodawcę dniach miesiąca kalendarzowego,
- j) Pakiet - określona w Cenniku opcja Usługi Podstawowej wraz ze świadczonymi opcjonalnie Usługami Dodatkowymi,
- k) Prawo telekomunikacyjne - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z 2004 roku z późn. zm.),
- l) Karta Aktywacji Usługi - stanowiąca załącznik do Umowy. Karta Aktywacji zawiera termin i miejsce instalacji Urządzeń oraz termin rozpoczęcia świadczenia Usługi,
- m) Przedstawiciel Usługodawcy - osoba działająca w imieniu i na rzecz Usługodawcy, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub uprawniona do wykonywania jej postanowień,
- n) Regulamin - niniejszy Regulamin Świadczenia Usług,
- o) Sieć - zespolone systemy transmisyjne oraz urządzenia komutacyjne lub przekierowujące, a także inne zasoby Usługodawcy, 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,
- p) Siła wyższa - zdarzenie niezależne od Stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej,
- q) Strona internetowa - serwis Usługodawcy, umieszczony w sieci Internet pod adresem www.wyzio-net.pl,
- r) Standardowe warunki umowy - zakres i warunki świadczenia usługi dostępu do Internetu określone w niniejszym Regulaminie oraz Cenniku.
- s) Umowa - „UMOWA NA ŚWIADCZENIE USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU” przez Usługodawcę, zawarta pomiędzy Usługodawcą a Abonentem wraz z załącznikami. (Regulaminem, Cennikiem, Kartą Aktywacji Usługi oraz ewentualnie Warunkami Promocji),
- t) Urządzenia - sprzęt wraz z okablowaniem, stanowiący Zakończenie sieci, niezbędny do świadczenia Usługi,
- u) Usługa - usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu świadczona przez Usługodawcę na podstawie Umowy (Usługa Podstawowa) oraz pozostałe usługi opcjonalnie świadczone przez Usługodawcę (Usługi Dodatkowe),
- v) Usługodawca - Wyzio-NET Tomasz Wyzgała, ul. Ogródowa 22, 46-070 Chmielowice, NIP:991-030-96-09
- w) Warunki Promocji - specjalne warunki świadczenia Usługi przyznane Abonentowi, mające pierwszeństwo przed Standardowymi warunkami umowy,
- x) Zakończenie sieci - fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do Sieci Usługodawcy,
- y) Zamawiający - podmiot wyrażający wolę zawarcia Umowy,
- z) Zamówienie - oświadczenie Zamawiającego o woli zawarcia Umowy,

§2 Warunki świadczenia Usługi

1. Usługodawca świadczy Usługę w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie oraz w Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.
2. Usługodawca może wprowadzić odrębne regulaminy lub cenniki dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Warunki Promocji”).
3. Postanowienia Umowy abonenckiej oraz odrębnych regulaminów, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo zastosowania przed postanowieniami Regulaminu.
4. Usługodawca wykonuje czynności osobiście oraz przez Przedstawicieli Usługodawcy. Może zlecić wykonanie czynności innym upoważnionym osobom lub podmiotom zewnętrznym.
5. Strony mogą działać poprzez Przedstawicieli Usługodawcy, na podstawie udzielonych w formie pisemnej pełnomocnictw.
6. Oświadczenia Abonenta związane z Usługą należy kierować na adres Usługodawcy wskazany w umowie.
7. Uprawnienia i obowiązki Abonenta określone w Regulaminie stosuje się odpowiednio do Zamawiającego.

Rozdział II. Zakres i warunki świadczenia Usługi

§3 Zakres świadczenia Usługi

1. Usługodawca świadczy Usługę Podstawową oraz związane z Usługą Podstawową Usługi Dodatkowe. Aktualna oferta Usługodawcy jest dostępna w Biurze Obsługi Klienta, jak również na Stronie internetowej.
2. Usługa jest świadczona na obszarze działania Usługodawcy.
3. Szczegółowy zakres Usługi świadczonej Abonentowi określa Umowa.
4. W ramach Abonamentu z tytułu świadczonej Usługi Usługodawca zapewnia:
 - a) Usługę Podstawową, zgodnie z wybranym Pakietem.
 - b) Usługi Dodatkowe, w przypadku ich przypisania do wybranego Pakietu
 - c) obsługę serwisową
5. Usługę Podstawową stanowi usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu. Usługa ta polega na udostępnieniu stałego, całodobowego połączenia z ogólnosiatkową siecią komputerową, łączącą lokalne sieci, korzystającą z pakietowego protokołu komunikacyjnego TCP/IP.
6. Usługi Dodatkowe są związane z Usługą Podstawową i mogą obejmować w szczególności: hosting, publiczny adres IP. Z tytułu świadczenia Usług Dodatkowych Usługodawca może pobierać dodatkową opłatę.

Rozdział III. Zamówienie Usługi

§4 Zamówienie Usługi

1. Abonentem może zostać każdy podmiot ubiegający się o świadczenie Usług na obszarze działania Usługodawcy, jeżeli nie zachodzą negatywne przesłanki zawarcia Umowy wskazane w Regulaminie, Umowie oraz przepisach prawa.
2. Zamówienie może zostać złożone w dowolnej formie. Zamówienie złożone w postaci elektronicznej wiąże Zamawiającego, jeżeli Usługodawca niezwłocznie potwierdzi jego otrzymanie.
3. Usługodawca po otrzymaniu Zamówienia sprawdza możliwości techniczne świadczenia Usługi oraz może wystąpić do Zamawiającego o dokumentację i inne dane celem ustalenia możliwości świadczenia Usługi.
4. Usługodawcy przysługuje ponadto prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli:
 - a) Zamawiający nie dostarczył na żądanie Usługodawcy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wynikającego z Umowy,
 - b) Zamawiający odmówił podania danych osobowych, do których podania był obowiązany zgodnie z przepisami prawa,
 - c) brak jest możliwości technicznych świadczenia Usługi
5. Usługodawca 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..
6. Zamawiający zobowiązuje się nie zgłaszać roszczeń odszkodowawczych w razie odmowy zawarcia Umowy.

Rozdział IV. Zawarcie Umowy

§5 Zawarcie Umowy

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej. Zawarcie Umowy następuje po spełnieniu warunków określonych w Regulaminie.
2. W ramach Umowy Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usług w Lokalu w terminie 30 dni od zawarcia Umowy abonenckiej. Usługodawca niezwłocznie Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania, w szczególności do opłacania Abonamentu zgodnie z wybranym Pakietem.
3. Usługodawca zawiera Umowę, z wyłączeniem Karty Aktywacji Usługi, w terminie 7 dni od stwierdzenia możliwości zawarcia Umowy, określając w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi.
4. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony
7. Usługodawca zastrzega sobie prawo zawarcia Umowy pod warunkiem zawieszającym ustalenia istnienia lub stworzenia warunków technicznych świadczenia Usług w Lokalu w terminie 30 dni od zawarcia Umowy abonenckiej. Usługodawca niezwłocznie poinformuje Abonenta o ustaleniu istnienia lub stworzeniu warunków technicznych świadczenia Usług. W przypadku nieustalenia lub niestworzenia warunków technicznych, jak również w przypadku niepoinformowania Abonenta o istnieniu lub stworzeniu warunków technicznych w terminie 30 dni od zawarcia Umowy, Umowę abonencką uważa się za niezawartą.
8. Usługodawca może uzależnić zawarcie Umowy od podania danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku osoby będącej osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
 - a) nazwisko i imiona
 - b) imiona rodziców
 - c) miejsce i data urodzenia
 - d) adres miejsca zameldowania na pobyt stały
 - e) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej
 - f) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu.
9. W przypadku, gdy Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta, Abonent może od niej odstąpić w terminie 10 dni od daty zawarcia Umowy składając pisemne oświadczenie w Biurze Obsługi Klienta. Odstąpienie przez Abonenta od Umowy w powyższym trybie wywołuje taki skutek, jakby Umowa nie została zawarta.

§6 Tytuł prawny do Lokalu

1. Umowa, obejmująca Usługę przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej Usługodawcy, może być zawarta wyłącznie z podmiotem posiadającym tytuł prawny do Lokalu, potwierdzony odpowiednim dokumentem.
2. W celu ustalenia tytułu prawnego do Lokalu osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy, Usługodawca może żądać dodatkowych informacji i dokumentów.
3. W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, instalacja Urządzeń i przyłączenie Lokalu do sieci telekomunikacyjnej Usługodawcy wymaga przedstawienia pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej, pod rygorem odmowy zawarcia Umowy.
4. Zgoda, o której mowa w ust. 3 §6, nie jest wymagana, jeżeli właściciel, użytkownik wieczysty nieruchomości lub członek spółdzielni mieszkaniowej jest osobą prawną.

Rozdział V. Instalacja Urządzeń i rozpoczęcie świadczenia Usługi

§7 Instalacja usługi

1. Abonent obowiązany jest udostępnić Lokal celem instalacji Urządzeń i uruchomienia Usługi.
2. Udostępniając lokal Abonent zezwala na instalację i eksploatację Urządzeń w Lokalu, dokonanie niezbędnych prac w szczególności takich jak położenie kabla, wykonanie otworów, instalacja uchwytów mocujących, masztu, instalację modemu, routera, punktu dostępowego w sposób wskazany przez Usługodawcę lub Przedstawiciela Usługodawcy.
3. Usługodawca lub Przedstawiciel Usługodawcy wykona instalację w sposób możliwie najmniej ingerujący w stan techniczny i wizualny lokalu z uwzględnieniem konieczności uzyskania odpowiednich parametrów dla świadczenia Usługi.
4. Abonent jest zobowiązany przygotować Lokal w taki sposób, aby Usługodawca lub Przedstawiciel Usługodawcy mógł wykonać instalację w możliwie najkrótszym czasie. Usługodawca lub Przedstawiciel Usługodawcy nie są zobowiązani do przestawiania mebli oraz dokonywania innych podobnych czynności podczas montażu Urządzeń.
5. Abonent lub inna pełnoletnia osoba przez niego umocowana winna być obecna w trakcie instalacji Urządzeń i uruchomienia Usługi.
6. Po dokonaniu instalacji Urządzeń Usługodawca lub Przedstawiciel Usługodawcy uruchamia Usługę konfigurując w szczególności Urządzenia oraz Odbiornik Abonenta podłączany do Usługi.
7. Usługodawca lub Przedstawiciel Usługodawcy zobowiązuje się przyłączyć Lokal do sieci Usługodawcy przez jedno Zakończenie sieciowe. Abonent zobowiązany jest do rozprowadzenia sieci po Lokalu we własnym zakresie i na swój koszt.
8. Usługodawca lub Przedstawiciel Usługodawcy nie są zobowiązani do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Odbiorników Abonenta, w szczególności do ich regulacji, konfiguracji lub adaptacji. Usługodawca nie odpowiada za nieprawidłowości w korzystaniu z Usługi wynikające ze złego stanu technicznego Odbiorników Abonenta.

§8 Zasady użytkowania Urządzeń

1. Urządzenia będące własnością Abonenta winny posiadać niezbędne certyfikaty i świadectwa stwierdzające dopuszczenie do użytkowania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Usługodawca ma prawo wymienić dotychczas używane przez Abonenta Urządzenia na inne, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością zmiany konfiguracji Odbiornika Abonenta.
3. Jeżeli Abonent odmówi lub w inny sposób uniemożliwi realizację uprawnień zawartych w ust. 2 §8, w wyznaczonym przez Usługodawcę terminie, a korzystanie z Usługi nie będzie możliwe przy zastosowaniu dotychczasowych Urządzeń, Abonentowi nie przysługują z tego tytułu jakiegokolwiek roszczenia wobec Usługodawcy.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia Odbiornika Abonenta, Urządzeń i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta w całości lub części z Usług objętych Umową, jeśli niemożność ta spowodowana jest niewłaściwą eksploatacją Urządzeń przez Abonenta.
5. Podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia powinny być odłączone od zasilania energetycznego oraz od Zakończenia sieci.

§9 Uruchomienie Usługi

1. Usługodawca Aktywuje świadczenie Usługi w ciągu 14 dni od otrzymania podpisanej Umowy.
2. Rozpoczęcie świadczenia Usługi poprzedza instalacja Urządzeń i konfiguracja Usługi przez Usługodawcę lub Przedstawiciela Usługodawcy, chyba że Strony postanowiły odmiennie.
3. Usługa jest świadczona za pomocą Urządzeń stanowiących własność Abonenta.
4. Instalację Urządzeń i uruchomienie Usługi oraz rozpoczęcie świadczenia Usługi potwierdza Karta Aktywacji.

Rozdział VI. Świadczenie Usługi

§10 Gwarancja świadczenia Usługi

1. Usługodawca ma obowiązek zapewnić funkcjonowanie Usługi zgodnie z możliwościami organizacyjnymi i technicznymi. Usługodawca ostrzega, iż specyfika stosowanej technologii może skutkować występowaniem przerw w świadczeniu Usługi.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu Usługi, nie dłuższych jednakowo niż 12 godzin, spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych.
3. Usługodawca nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet oraz 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.

§11 Odpowiedzialność Usługodawcy

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności:
 - a) za zabezpieczenie danych w komputerze za pomocą którego Abonent korzysta z Usług Usługodawcy przed ingerencją osób trzecich
 - b) za treść i zawartość danych transmitowanych poprzez Internet, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania z sieci Internet
 - c) za działania innych użytkowników sieci Internet.
2. Usługodawca zaleca stosowanie odpowiedniego oprogramowania celem ochrony Odbiornika Abonenta lub jednostki komputerowej Abonenta oraz zawartych w niej danych.

§12 Zobowiązania Abonenta

1. Abonent jest zobowiązany:
 - a) korzystać z Usługi w sposób zgodny z przepisami prawa, postanowieniami Umowy, Regulaminu i Cennika, porządkiem publicznym i dobrymi obyczajami
 - b) używać mienia Usługodawcy zgodnie z jego przeznaczeniem, Umową i Regulaminem
 - c) nie udostępniać Usługi innym podmiotom, poza Lokalem lub za wynagrodzeniem. W przypadku udostępniania Usługi innym podmiotom poza Lokalem, Abonent zobowiązany jest do zapłacenia kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.
 - d) umożliwić na każde żądanie Usługodawcy lub jego Przedstawicielom sprawdzenie stanu technicznego Urządzeń zainstalowanych w Lokalu
 - e) niezwłocznie informować Usługodawcę o awariach i nieprawidłowym działaniu Sieci, w tym Urządzeń oraz udostępnić Lokal w celu ich usunięcia
 - f) nie powodować działań mogących zakłócić pracę Urządzeń, działanie Sieci lub korzystanie z Usług także przez innych użytkowników sieci. Zapis stosuje się do rozpowszechniania przez Abonenta przekazów niechcianych (spam itp.) lub szkodliwych (wirusy itp.)
 - g) nie dokonywać bez pisemnej zgody Usługodawcy zmian w konfiguracji lub jakiegokolwiek innych przeróbek, nieuprawnionych podłączeń lub udostępnianie osobom trzecim Usług, Urządzeń lub innego mienia.
 - h) nie dokonywać prób ingerencji i przechwycenia danych osób trzecich.
 - i) powiadomić Usługodawcę o zmianę danych Abonenta w terminie 7 dni pod rygorem uznania, iż posiadane dane są prawidłowe, a doręczenia nadal skuteczne.
2. Abonent uprawniony jest do korzystania z dostępu do sieci Internet, za pośrednictwem routera, za pomocą dowolnej ilości Odbiorników Abonenta, przy zachowaniu ograniczeń wskazanych w ust. 1 c) §12.

§13 Zawieszenie Usługi

1. Usługodawca może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usługi, jeżeli:
 - a) Abonent dopuszcza się naruszeń lub nie stosuje się do postanowień Regulaminu w szczególności narusza obowiązki określone w ust. 1 pkt. a), b), c), f), g), h) § 12, do czasu zaprzestania naruszeń
 - b) pomimo wezwania Abonent dopuszcza się opóźnienia w zapłacie całości lub części opłaty Instalacyjnej, Abonamentowej lub innych opłat określonych w Cenniku powyżej 14 dni od określonego terminu płatności.
 - c) Abonent podał nieprawdziwe dane przy zawarciu lub w trakcie świadczenia Usługi,
 - d) żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego,
2. Usługodawca zobowiązuje się wezwać Abonenta do zaprzestania naruszeń opisanych w ust. 1 §13, przed zawieszeniem świadczenia Usług, jeżeli niezwłoczne zawieszenie nie będzie stanowić wyłącznej możliwości zapobieżenia powstaniu istotnych szkód, związanych z naruszeniem Abonenta.
3. Zawieszenie świadczenia Usługi może nastąpić również na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy.
4. Wniosek, o którym mowa w ust. 3 §13, powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować od początku kolejnego okresu rozliczeniowego, przez okres wskazany we wniosku, nie dłuższy niż na okres do 12 miesięcy, chyba że Strony postanowiły odmiennie. Jeżeli Cennik przewiduje opłatę z tytułu zawieszenia dla skuteczności zawieszenia konieczne jest uprzednie uiszczenie całości opłaty. W okresie zawieszenia świadczenia Usługi opłaty abonamentowej nie pobiera się.
5. Ponowna aktywacja Usług następuje na wniosek Abonenta. Jeżeli zawieszenie świadczenia Usługi nastąpiło na podstawie ust. 1 pkt. a), b) § 13, ponowna aktywacja następuje nie wcześniej, niż po ustaniu przesłanek zawieszenia oraz uiszczeniu istniejących zaległości wobec Usługodawcy.

Rozdział VII. Opłaty

§14 Opłaty

- Opłaty na rzecz Usługodawcy obejmują Abonament oraz inne opłaty za Usługi („Opłaty”) zgodnie z Cennikiem. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany Cennika w każdym czasie, w trybie zgodnym z obowiązującym prawem.
- Za instalację Usług Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat Instalacyjnych, w wysokości określonej w Cenniku.
- W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi, w wysokości określonej w Cenniku, jeżeli Cennik przewiduje opłatę z tego tytułu

§15 Opłata Abonamentowa

- Opłata abonamentowa obejmuje:
 - opłatę za przyłączenie do sieci telekomunikacyjnej Usługodawcy,
 - opłatę za utrzymanie sieci telekomunikacyjnej,
 - możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej,
 - podstawową obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
- Abonent jest obowiązany do terminowego regulowania Opłat.
- Jeżeli okres świadczenia Usługi jest krótszy od Okresu Rozliczeniowego należna Opłata za ten okres wynosi 1/30 Opłaty za każdy dzień korzystania z Usługi.
- Opłata jest naliczana od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi wskazanym w Karcie Aktywacji usługi. Jeżeli dzień rozpoczęcia świadczenia przypada w trakcie trwania Okresu Rozliczeniowego należna Opłata ustalana jest zgodnie z ust. 3 §15.
- Opłaty z tytułu usług okresowych, w szczególności Abonamentu, są płatne zgodnie z terminem wskazanym na fakturze VAT, oraz na rachunek bankowy wskazany na fakturze VAT chyba że Strony odmiennie ustaliły sposoby płatności.
- Jeżeli Opłaty nie obejmują całego Okresu Rozliczeniowego winny zostać uregulowane w terminie wskazanym na fakturze VAT.
- Za datę uregulowania Opłat uważa się datę wpływu środków na rachunek Usługodawcy.
- W sytuacji opóźnienia płatności Usługodawca może podejmować działania w celu spełnienia świadczenia przez Abonenta. W tym celu może ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług na zasadach opisanych w §13 lub wykorzystać inne środki komunikacji.

§16 Cennik

- Cennik jest podawany przez Usługodawcę do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na żądanie Abonenta.
- Usługodawca doręczy Abonentowi na piśmie oraz poda do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Abonent w terminie 14 dni od daty doręczenia zamian może doręczyć Usługodawcy pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku.
- W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian w Cenniku, Umowa ulega rozwiązaniu ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, poprzedzającego zmianę Cennika.

Rozdział VIII. Zmiana Umowy lub Regulaminu, rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy, zmiana Abonenta

§17 Zmiana Umowy lub Regulaminu

- Każda zmiana Umowy oraz wypowiedzenie wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności, chyba że Umowa stanowi inaczej.
- Usługodawca doręczy Abonentowi na piśmie treść każdej zaproponowanej zmiany warunków Umowy.
- Usługodawca doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu.
- Doręczenie oraz powiadomienie o zmianach Umowy lub Regulaminu winny zostać dokonane z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
- Abonent, nie później niż na 7 dni przed upływem Okresu rozliczeniowego poprzedzającego wejście w życie zmian, o których mowa w ust. 2 i 3 §17, ma prawo doręczyć Usługodawcy pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
- W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian, Umowa ulega rozwiązaniu ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego poprzedzającego zmianę.
- Przepisu ust. 5 §17 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 2 i 3 §17, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.
- Zmiana odpowiednio firmy Abonenta, formy prawnej, adresu (adresu do korespondencji) Abonenta, siedziby Abonenta, numeru NIP, REGON, dowodu osobistego, wymagają podpisania aneksu do Umowy.
- Zmiana numerów telefonów Abonenta stają się obowiązujące w momencie skutecznego zawiadomienia o nich Usługodawcę i nie wymagają sporządzenia aneksu do Umowy.

§18 Zmiana Umowy przez Abonenta

- Zlecenia Abonenta w zakresie zmiany Pakietów, Usług Dodatkowych oraz zawieszenia Usługi mogą być składane w formie telefonicznej, listowej, mailowej, przez Panel Klienta lub innej udostępnionej przez Usługodawcę. Abonent może żądać potwierdzenia w formie pisemnej, a Usługodawca dodatkowo wstrzymać wykonanie zlecenia do czasu otrzymania potwierdzenia przez Abonenta.
- Wymóg formy pisemnej nie dotyczy zleceń Abonenta w zakresie zmiany Pakietów 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 Klienta lub innej udostępnionej przez Usługodawcę.
- W przypadku zastosowania postanowień ust. 1 §18 Usługodawca obowiązany jest do potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, w terminie 14 dni od dnia jego złożenia.
- 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. Usługodawca dodatkowo może wstrzymać wykonanie zlecenia do czasu otrzymania potwierdzenia przez Abonenta.
- 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 §18, 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 przez Abonenta.
- Postanowienia ust. 5 §18 nie mają zastosowania jeżeli Usługodawca, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.
- Zmiany wchodzą w życie pierwszego dnia nowego Okresu Rozliczeniowego, chyba że Strony odmiennie postanowiły. Jeżeli okres od otrzymania zlecenia do końca Okresu Rozliczeniowego jest krótszy niż 7 dni, a nadto brak jest możliwości realizacji zmian, zmiany te zostają wprowadzone pierwszego dnia kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

§19 Zmiana Lokalu

1. Abonent uprawniony jest do zmiany Lokalu.
2. Zmiana Lokalu nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Usługodawcy lub nie istnieją w Lokalu warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, z zastrzeżeniem §7 Regulaminu.
3. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent może wystąpić z wnioskiem w formie pisemnej do Usługodawcy o przeniesienie Usługi.
4. Wniosek abonenta podlega rozpatrzeniu i zrealizowaniu w terminie 21 dni od dnia jego złożenia. W przypadku negatywnego rozpatrzenia wniosku Usługodawca, w terminie 21 dni od dnia jego złożenia, w formie pisemnej, zawiadamia Abonenta o odmowie przeniesienia Usługi wraz z podaniem uzasadnienia.
5. Odmowa przeniesienia Usługi może być udzielona wyłącznie w przypadku braku możliwości technicznych, gdy nowy Lokal znajduje się poza obszarem sieci telekomunikacyjnej Usługodawcy.
6. Za zmianę Lokalu Usługodawca może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku. Jeżeli Cennik przewiduje opłatę z tytułu zmiany Lokalu dla skuteczności przeniesienia konieczne jest uprzednie uiszczenie całości opłaty.

§20 Przeniesienie praw na osobę trzecią

1. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią posiadającą tytuł prawny do Lokalu, która spełnia wymogi określone w Regulaminie. Warunkiem przeniesienia praw jest uprzednie uzyskania pisemnej zgody Usługodawcy, pod rygorem nieważności.
2. Usługodawca może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Usługodawcy. Do przeniesienia praw i obowiązków wynikających z Umowy stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu o zawieraniu Umów.
3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Usługodawca może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku. Jeżeli Cennik przewiduje opłatę z tytułu przeniesienia praw dla skuteczności przeniesienia konieczne jest uprzednie uiszczenie całości opłaty.

§21 Rozwiązanie Umowy

1. Umowa może zostać wypowiedziana przez każdą ze Stron, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego.
2. Abonent może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Usługodawca świadczy Usługę w sposób sprzeczny z Umową.
3. Usługodawca może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:
 - a) Abonent narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usługi,
 - b) opóźnienia w opłacaniu Abonamentu wynoszą co najmniej 3 pełne Okresy Rozliczeniowe,
 - c) Abonent nie dochowuje obowiązków wskazanych ust. 1 pkt. a), b), c), f), g), h) § 12 pomimo uprzedniego zawieszenia świadczenia Usług na okres co najmniej 30 dni i wezwania Abonenta do zaniechania naruszania obowiązków,
 - d) zaprzestał świadczyć Usługę,
 - e) Usługa nie może być świadczona ze względu na brak możliwości technicznych.
4. Rozwiązanie Umowy wymaga oświadczenia złożonego drugiej Stronie, pod rygorem nieważności, w formie pisemnej. Oświadczenie o wypowiedzeniu, rozwiązaniu bez wypowiedzenia lub odstąpieniu od Umowy uważa się za złożone z dniem doręczenia drugiej Stronie.
5. Umowa wygasa w przypadku:
 - a) określonym w Umowie,
 - b) powzięcia przez Usługodawcę wiadomości o śmierci Abonenta. Jeżeli Abonent pozostawał przed śmiercią w związku małżeńskim, pozostający przy życiu członek rodziny może przejąć prawa i obowiązki wynikające z Umowy,
 - c) ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w tytule IV ustawy – Kodeks spółek handlowych.

Rozdział IX. Odpowiedzialność stron, zakres obsługi serwisowej

§22 Odpowiedzialność Usługodawcy

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w zakresie określonym w obowiązujących przepisach prawa oraz w przypadkach wskazanych w Umowie.
2. Dochodzenie przez Abonenta odszkodowania przewyższającego wartość kar umownych i zwrotów określonych w Umowie odbywa się na zasadach ogólnych.
3. Jeżeli Abonent przyczynił się do powstania lub zwiększenia szkody obowiązek jej naprawienia ulega odpowiedniemu zmniejszeniu stosownie do okoliczności.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek:
 - a) przekazywania, uzyskiwania, gromadzenia i udostępniania treści z wykorzystaniem Usługi. Usługodawca 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) udostępnienia przez Abonenta osobom trzecim poufnych danych niezbędnych dla korzystania z Usługi,
 - d) wadliwej konfiguracji połączenia sieciowego jednostki komputerowej Abonenta,
 - e) stosowania niewłaściwego lub nieprawidłowo zainstalowanego oprogramowania,
 - f) wadliwego użytkowania urządzeń, (wyłączenie, odłączenie, rekonfiguracja lub reset Urządzeń),
 - g) uszkodzenia Sieci lub Urządzeń Abonenta na skutek siły wyższej,
 - h) ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi zgodnego z Umową lub Regulaminem,
 - i) braku możliwości korzystania lub ograniczenia Usługi na skutek decyzji władz państwowych lub samorządowych.
5. Za każdą pełną dobę braku możliwości korzystania z Usługi, za którą ponosi odpowiedzialność Usługodawca, Abonentowi przysługuje prawo żądania kary umownej w wysokości 1/30 należnej Opłaty za dany Okres Rozliczeniowy, chyba że usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
6. Niezależnie od kary umownej Abonentowi przysługuje prawo żądania zwrotu 1/30 należnej Opłaty za dany Okres Rozliczeniowy za każdą pełną dobę braku możliwości korzystania z Usługi, za którą ponosi odpowiedzialność Usługodawca.
7. Abonent ma prawo żądać kary umownej z tytułu niedotrzymania z winy Usługodawcy terminu rozpoczęcia świadczenia Usług w wysokości 1/30 Opłaty za wybrany Pakiet, lecz nie więcej niż wysokość jednomiesięcznej Opłaty.
8. Usługodawca 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.

§23 Odpowiedzialność Abonenta

1. Abonent ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania osoby trzeciej, korzystającej z Usługi świadczonej na jego rzecz, jak za działania własne.

§24 Obsługa serwisowa

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich Usług, chyba że nastąpiło to wskutek Siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
2. Obsługa serwisowa obejmuje Usługi w zakresie:
 - a) instalacji Urządzeń i uruchomienie Usługi w celu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - b) monitoringu Sieci Usługodawcy,
 - c) usuwanie usterek,
 - d) umożliwienie uzyskania informacji o dostępnych Usługach świadczonych przez Usługodawcę, stanie Usług w ramach Pakietu, realizacji zamówień Abonenta i zgłoszonych usterek,
 - e) zgłaszania reklamacji oraz pomocy technicznej w związku ze świadczoną Usługą.
3. Obsługa serwisowa w zakresie wskazanym w ust. 2 d) i e) §24 może być wykonywana w formie telefonicznej, listownej, mailowej, przez Panel Klienta lub innej udostępnionej przez Usługodawcę.
4. Usługodawca uprawniony jest do naliczenia opłaty, wskazanej w Cenniku, z tytułu nieuzasadnionego wezwania serwisu lub zawinionej przez Abonenta nieobecności Abonenta w Lokalu, w uzgodnionym z Usługodawcą terminie.

§25 Awarie

1. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Usługodawca określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu.
2. Za każdy dzień, w którym wystąpiła Awaria lub przerwa o której mowa w ust. 2 §10, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej zgodnie z wybranym Pakietem.
3. W sytuacji określonej w ust. 2 §25 Abonentowi przysługuje dodatkowo uprawnienie do żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy.
4. Do okresu, za który obniża się opłatę abonamentową oraz za który Abonentowi przysługuje kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
5. Obniżenie opłaty abonamentowej oraz wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale X Regulaminu.
6. Dodatkowych informacji dotyczących Usług Usługodawcy, w ramach podstawowej obsługi serwisowej, Usługodawca udziela w Biurze Obsługi Klienta, telefonicznie, na Stronie internetowej, pod adresem elektronicznym wyzio-net@tlen.pl oraz pisemnie pod adresem Usługodawcy.

Rozdział X. Zasady i tryb postępowania reklamacyjnego

§26 Zasady składania reklamacji

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy Usługodawcy 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, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOK, Usługodawca lub Przedstawiciel usługodawcy przyjmujący reklamacje potwierdza jej przyjęcie w formie elektronicznej lub pisemnej.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Usługodawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie w formie elektronicznej lub pisemnej, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. W potwierdzeniu Usługodawca określa nazwę, adres i numer telefonu jednostki Usługodawcy, rozpatrującej reklamację.
5. Przepisu ust. 4 §30 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
6. 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) numer umowy na podstawie której świadczona jest Usługa lub numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Usługodawcę lub adres zakończenia łączy,
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Usługodawcy terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku żądania 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 gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
 - h) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 6 pkt a) do e), g) lub h) §26, Usługodawca, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

§27 Termin składania reklamacji

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od:
 - a) ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi
 - b) dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana
 - c) dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacje złożona po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1 §27, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Usługodawca niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Usługodawcy.

§28 Zasady rozpatrywania reklamacji

1. Usługodawca rozpatrujący reklamację jest zobowiązany zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
2. Przy rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu, Usługodawca 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 Usługodawcy,
 - d) badania techniczne i obserwację urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla Usługi.
3. Usługodawca rozpatrujący reklamację udziela w formie elektronicznej lub 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.
4. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki Usługodawcy rozpatrującej reklamację,
 - b) powołanie podstawy prawnej
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji

- d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
 - e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
 - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o którym mowa w art. 109 i 110 ustawy Prawa telekomunikacyjnego.
 - g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Usługodawcę, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
5. 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.
6. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Usługodawca wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Abonenta wobec Usługodawcy, a w przypadku braku zadłużenia, zgodnie z wnioskiem Abonenta, zwracane są w terminie 14 dni od dnia doręczenia Abonentowi przez Usługodawcę odpowiedzi na reklamację, przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy, albo zaliczane na poczet przyszłych należności.
7. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 6 pkt. f) §26, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Usługodawca traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
8. Wypłata kar umownych oraz zwrotów następuje w trybie postępowania reklamacyjnego, w terminie 14 dni od daty rozpatrzenia reklamacji.

Rozdział XI. Postanowienia końcowe

§29

1. Podane w Umowie konto poczty elektronicznej stanowić będzie drogę porozumiewania się Stron, w szczególności w sprawach promocji, reklamacji, informowania o zaległościach Abonenta oraz o Usługach świadczonych przez Usługodawcę oraz inne podmioty. Abonent o każdej zmianie konta poczty elektronicznej zobowiązany jest poinformować niezwłocznie Usługodawcę.
2. W trakcie obowiązywania Umowy Abonent zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Usługodawcy o każdej zmianie adresu lub innych danych podanych w Umowie, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. W przypadku zaniechania aktualizacji danych, korespondencję kierowaną na ostatni znany Usługodawcy adres, uważa się za skutecznie doręczoną.
3. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego pisemnego powiadomienia Usługodawcę o utracie tytułu prawnego do Lokalu.
4. Abonent niebędący osobą fizyczną zobowiązany jest, z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni, do pisemnego powiadomienia Usługodawcy o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez jego pracowników z Abonentami, w sprawach związanych z wykonywaniem Umowy, o czym każdorazowo Abonent przed rozpoczęciem rozmowy zostanie poinformowany.
6. Usługodawca niezwłocznie informuje Abonentów na piśmie o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Usługodawcy. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy, w tym również umieszczonych w Regulaminie.

§30

1. Do spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie niniejszego Regulaminu stosuje się postanowienia regulaminu obowiązującego w chwili wszczęcia danej sprawy.
2. Postanowienia Umowy mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu i Warunkami Promocji. Warunki Promocji mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
3. W sprawach nieregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.