

Zawarta w dniu ---- w ---- pomiędzy:

Operator
a
KLIENT

§1

1. Na mocy niniejszej umowy Operator zobowiązuje się do uruchomienia i utrzymania cyfrowej linii telefonicznej w lokalizacji:
2. Operator przyznaje Klientowi indywidualny numer/-y telefoniczny/e:
3. Operator realizuje na rzecz Klienta krajowe i międzynarodowe połączenia telefoniczne.
4. Operator zobowiązuje się do świadczenia usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku.
5. Klient zobowiązuje się do przestrzegania Umowy, Regulaminu i Cennika - w szczególności do terminowego uiszczania opłat na podstawie wystawianych faktur VAT.
6. Klient oświadcza, że otrzymał, zapoznał się oraz zgadza się z postanowieniami Regulaminu i Cennika.
7. Regulamin określa w szczególności:
dane dotyczące jakości usług,
zakres obsługi serwisowej,
zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty,
zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji,
informację o polubownych sposobach rozwiązywania sporów,
sposób uzyskania informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych.
8. Za dzień rozpoczęcia usługi uważa się dzień, w którym sporządzono protokół montażu.
9. Zamówienie na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi mogą być składane w dowolnej formie, tj. m.in. telefonicznie, pisemnie, osobiście w Biurze Obsługi Klienta, za pośrednictwem poczty elektronicznej.

§2

1. Klient zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat za Usługi na podstawie wystawianych przez Operatora faktur VAT. Opłaty za połączenia oraz za usługi dodatkowe będą naliczane począwszy od dnia zawarcia niniejszej umowy.
2. Kwotę, o której mowa w pkt. 1 Klient jest zobowiązany uiszczać na podstawie otrzymanego rachunku lub faktury VAT we wskazanym na niej terminie. Za opóźnienie w zapłacie, począwszy od dnia następnego po dniu będącym terminem płatności, Operator rości sobie prawo do naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie.
3. Okres rozliczeniowy trwa od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca.

§3

1. Usługa stacjonarnej telefonii cyfrowej w firmie Cheeloo świadczona jest za pomocą sprzętu będącego własnością Klienta .

§4

1. Klient oświadcza, że wszystkie podane dane osobowe są zgodne z prawdą i wyraża zgodę na ich przetwarzanie dla celów realizacji niniejszej Umowy. Jednocześnie Operator gwarantuje zachowanie poufności danych osobowych zawartych w niniejszej Umowie z wyjątkiem sytuacji przewidzianych przepisami prawa. Klient ma prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, uzupełnienia, w przypadkach przewidzianych przepisami prawo żądania usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, jak również zgłoszenia skargi do organu nadzorczego, a w przypadku jeżeli przetwarzanie danych odbywa się na podstawie wyrażonej zgody prawo cofnięcia zgody.

§5

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.
 2. Umowa może zostać wypowiedziana przez każdą ze Stron, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, następującego po okresie rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu, przy czym Operatorowi przysługuje prawo do rozwiązania umowy z przyczyn określonych w Umowie. Oświadczenie Operatora o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu umowy składane jest w formie pisemnej. Oświadczenie Klienta o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy może zostać złożone:
 - a) w formie pisemnej na adres Ul. Strażacka 24, 39-200 Dębica, bądź
 - b) w formie dokumentowej, w przypadku gdy umowa o świadczenie usług została zawarta także w formie dokumentowej za pośrednictwem wiadomości mailowej na adres e-mail: kontakt@cheeloo.net, lub telefonicznie pod numerem: 14 696 96 00.
 3. W przypadku złożenia przez Klienta oświadczenia o rozwiązaniu, wypowiedzeniu lub odstąpieniu w formie dokumentowej Operator nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili jego otrzymania zawiadamia Klienta o jego otrzymaniu poprzez:
 - a) wysłanie wiadomości SMS-a – jeśli numer do kontaktu wskazany w Umowie jest numerem telefonii mobilnej lub
 - b) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Klienta – jeśli numer do kontaktu wskazany w Umowie jest numerem telefonii stacjonarnej.
- W terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w formie dokumentowej, Operator potwierdza na trwałym nośniku jego przyjęcie – w formie nośnika PDF przesłanego na e-mail wskazany w Umowie lub na piśmie na adres korespondencyjny wskazany w Umowie – jeśli Klient nie wskazał adresu e-mail.
4. W przypadku zawarcia umowy na czas określony umowa ulega przedłużeniu na czas nieokreślony. Operator informuje Klienta na trwałym nośniku:
 - a) w formie PDF wysłanym na adres e-mail wskazany w Umowie, lub
 - b) na piśmie na adres korespondencyjny wskazany w Umowie, jeśli Abonent nie wskazał adresu e-mail w Umowie,

- o automatycznym przedłużeniu Umowy, sposobach jej rozwiązania oraz najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych nie później niż w terminie 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta. Klient może złożyć oświadczenie w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej (do zachowania dokumentowej formy wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie) tj. poprzez: e-mail na adres : kontakt@cheeloo.net lub na piśmie na adres: ul. Strażacka 24, 39-200 Dębica - o braku chęci przedłużenia umowy na czas nieokreślony najpóźniej przed terminem przekształcenia umowy na czas nieokreślony.

5. W przypadku gdy umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przekształceniu, w umowę na czas nieokreślony, Klient ma prawo do wypowiedzenia umowy przekształconej, w każdym czasie, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie trwania wypowiedzenia Klient ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych Umową. Klient, który nie skorzysta z uprawnienia do złożenia oświadczenia o braku woli przedłużenia umowy, po przekształceniu się umowy na czas nieokreślony naliczana będzie opłata dla wybranej przez niego w umowie taryfy według cen dla umów na czas nieokreślony, określonych w Cenniku. Klient może złożyć wniosek o przedłużenie okresu obowiązywania umowy lub o przekształcenie umowy zawartej na czas nieokreślony w umowę na czas określony wedle wybranej taryfy ogólnej lub promocyjnej, o ile nie posiada zaległości płatniczych wobec Operatora z tytułu świadczonych mu na podstawie niniejszej umowy usług.

§6

1. W sprawach nie uregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

2.1. Zmiana umowy możliwa jest w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, chyba że w Umowie wskazano inaczej. Do zachowania formy dokumentowej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci dokumentu w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie.

2.2. W trakcie obowiązywania umowy Operator może w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej umożliwić Klientowi zmianę warunków umowy. W przypadku gdy oświadczenia woli składane są w formie dokumentowej, Operator utrwała i dostarcza Klientowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie Klienta o związaniu się tymi warunkami na trwałym nośniku w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, zwanym dalej „trwałym nośnikiem”.

2.3. Klientowi będącemu konsumentem tj. osobie fizycznej zawierającej niniejszą umowę w celach niezwiązanych z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową przysługuje bez podawania przyczyn prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

2.4. Jeżeli Klient zawierał umowę jako konsument, wtoczas w przypadku, w którym odstąpienie nastąpi po rozpoczęciu przez Operatora (za zgodą Klienta) świadczenia usług wynagrodzenie za okres od zawarcia umowy do odstąpienia od umowy będzie naliczone proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia.

2.5. Operator:

a) doręcza Klientowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w regulaminie na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Klient złożył żądanie dostarczenia treści każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w regulaminie na wskazany i udostępniony przez Klienta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, o ile Operator umożliwia korzystanie z takiego środka lub na piśmie na wskazany adres korespondencyjny,

b) doręcza na piśmie Klientowi niebędącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, który udostępnił adres korespondencyjny, w celu otrzymywania, w określonych w Prawie telekomunikacyjnym przypadkach informacji i zawiadomień, na ten adres, treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w regulaminie, chyba że Klient złożył żądanie dostarczenia treści każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w regulaminie na wskazany i udostępniony przez Klienta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, o ile Operator umożliwia korzystanie z takiego środka, oraz

c) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w regulaminie

– z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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 UKE. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w terminie do dnia wejścia w życie zaproponowanych zmian w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym oznacza akceptację zmian warunków umowy. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy Operatorowi nie przysługuje zwrot przyznanych ulg, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub decyzji Prezes UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a Prawa telekomunikacyjnego.

2.6. Operator:

a) doręcza Klientowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany w cenniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Klient złożył żądanie dostarczenia treści każdej proponowanej zmiany w cenniku na wskazany i udostępniony przez Klienta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, o ile Operator umożliwia korzystanie z takiego środka lub na piśmie na wskazany adres korespondencyjny,

b) doręcza na piśmie Klientowi niebędącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, który udostępnił adres korespondencyjny, w celu otrzymywania, w określonych w Prawie telekomunikacyjnym przypadkach informacji i zawiadomień, na ten adres, treść każdej proponowanej zmiany w cenniku, chyba że Klient złożył żądanie dostarczenia treści każdej proponowanej zmiany w cenniku na wskazany i udostępniony przez Klienta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, o ile Operator umożliwia korzystanie z takiego środka, oraz

c) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany w cenniku -z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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 UKE. Jednocześnie Klient zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w terminie do dnia wejścia w życie zaproponowanych zmian w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym oznacza akceptację zmian w cenniku. W razie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Usługodawcy nie przysługuje roszczenie o zwrot przyznanych ulg, chyba że zmiana następuje na skutek zmiany przepisów prawa.

2.7. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków umowy określonych w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych lub Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości, na jego stronie internetowej 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 UKE. Jednocześnie Klient zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie będzie krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie, a jeśli w wyniku zmiany doszło do podwyższenia cen, także o braku możliwości żądania przez Operatora proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg.

2.8. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych lub w Cenniku, wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, Operator wykonuje obowiązki o których mowa w 2.5 i 2.6 przez publikację na swojej stronie internetowej informacji o zakresie zmian, terminie ich wprowadzenia w życie, miejscu udostępnienia treści zmian, o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian - do dnia wprowadzenia zmian w życie - oraz o przysługującym Operatorowi prawie do domagania się proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych usług, jeżeli Klient skorzysta z prawa do wypowiedzenia.

2.9. Operator może zawiesić świadczenie usług Klientowi, albo rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent, pomimo wezwania do zaniechania naruszania:

- a) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej umową, Regulaminem, Regulaminem Promocji, Cennikiem o co najmniej 7 dni od terminu wymagalności świadczenia,
- b) używa sprzętu lub korzysta z Usług niezgodnie z umową lub jej załącznikami, w szczególności naraża na zniszczenie ten sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim lub dokonuje samowolnej przeróbki sprzętu;
- c) korzysta z usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zwłaszcza ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych;
- d) udostępnił usługę poza lokal;
- e) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Operatora;
- f) uniemożliwia przedstawicielom Operatora wymianę lub naprawę sprzętu bądź zakończenia sieci jak również usunięcia usterki albo awarii;
- g) utraci tytuł prawny do lokalu lub cofnięta bądź odwołana zostanie zgoda na świadczenie Usług w lokalu osoby, która taki tytuł posiada;
- h) w inny, rażący sposób narusza postanowienia umowy lub/i jej załączników, w szczególności Regulaminu świadczenia usług bądź przepisów prawa.

3. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach - po jednym dla każdej ze stron.

4. Umowa wchodzi w życie i jest wiążąca od dnia jej zawarcia.

5. Integralną częścią umowy są:

- a) Regulamin świadczenia usługi,
- b) Cennik,
- c) Oświadczenia Abonenta,
- d) Podsumowanie Warunków Umowy.

!.....

data i podpis Klienta

.....

data i podpis Operatora

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI STACJONARNEJ TELEFONII CYFROWEJ W SIECI

§1 POSTANOWIENIA WSTĘPNE

- 1.1. Niniejszy Regulamin określa zasady i szczegółowe warunki świadczenia przez Cheeloo Usługi stacjonarnej telefonii cyfrowej.
- 1.2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1.2.1. Okres rozliczeniowy – okres, w którym rozliczana jest Usługa - stanowi miesiąc kalendarzowy.
 - 1.2.2. Cennik – Cennik Usługi.
 - 1.2.3. Operator –
 - 1.2.4. Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która jest stroną Umowy o świadczenie Usługi.
 - 1.2.5. Numer – dziewięciocyfrowy numer telefoniczny krajowy zgodny z obowiązującym Planem Numeracji Krajowej o formacie ABSPQMCDU, gdzie AB oznacza wskaźnik strefy numeracyjnej, a SPQMCDU oznacza numer Klienta właściwy dla danej strefy numeracyjnej.
 - 1.2.6. Regulamin – regulamin Usługi.
 - 1.2.7. Regulamin promocji – regulamin promocji Usługi obowiązujący w okresie promocji.
 - 1.2.8. Sieć - infrastruktura techniczna niezbędna do transmisji pakietów danych.
 - 1.2.9. Usługa - usługa stacjonarnej telefonii cyfrowej świadczona przez Operatora.
 - 1.2.10. Dostępna Strefa Numeracyjna - Strefa Numeracyjna w której Operator posiada warunki techniczne umożliwiające przyznanie Klientowi Numeru.
 - 1.2.11. Umowa – umowa określająca podstawowe warunki świadczenia Usługi przez Operatora na rzecz Klienta.
 - 1.2.12. Urządzenie Końcowe – urządzenie przeznaczone do realizacji Usługi.
 - 1.2.13. Nadużycie Telekomunikacyjne - jakiegokolwiek nieuprawnione wykorzystanie usług telekomunikacyjnych, w połączonych sieciach lub innych sieciach telekomunikacyjnych, przy zastosowaniu środków niezgodnych z prawem w dowolnym czasie i przez dowolną osobę lub urządzenie, którego głównym celem jest osiągnięcie korzyści majątkowych przez osoby lub podmioty zaangażowane, w szczególności:
 - nieuprawniona modyfikacja lub zmiana numeru inicjującego połączenie (numeru A);
 - celowe przesyłanie sygnalizacji niezwiązanej ze świadczeniem usług lub jej modyfikacja mająca na celu zmianę miejsca inicjowania połączenia,
 - świadczenie hurtowych usług międzysieciowych z wykorzystaniem usług abonenckich, w tym z wykorzystaniem urządzeń FCT, simboxing,
 - wykorzystanie jakichkolwiek numerów bądź zakresów numeracji niezgodnie z ich przeznaczeniem w szczególności określonym w stosownych dokumentach krajowych lub międzynarodowych.

§2 WARUNKI REALIZACJI USŁUGI

- 2.1. Usługi stacjonarnej telefonii cyfrowej realizowane są przez Operatora na podstawie umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej i na warunkach określonych w:
 - 2.1.1. Regulaminie Usługi,
 - 2.1.2. Cenniku.
- 2.2. Regulamin oraz Cennik jest ogólnie dostępny na stronie internetowej Operatora oraz w Biurze Obsługi Klienta (BOK), jak również regulamin oraz cennik dostarczane są każdorazowo Klientowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, najpóźniej wraz z umową na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, a także na każde żądanie Klienta są przesyłane na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
- 2.3. Operator zastrzega sobie możliwość organizowania promocji okresowych Usług, których warunki będą określone odrębnie.
- 2.4. Zmiany Umowy następują w trybie określonym w Umowie.
- 2.5. Operator obowiązany jest udzielić Klientowi lub jego pełnomocnikowi informacji wynikających z prowadzonej dokumentacji o przyjętych do wykonania lub wykonanych Usługach.
- 2.6. Osobom trzecim informacji o przyjętych do wykonania lub wykonanych Usługach Operator udziela w przypadkach przewidzianych prawem.
- 2.7. Operator udostępnia Klientowi na jego wniosek, szczegółowy wykaz połączeń oraz usług dodatkowych.
- 2.8. W przypadku zawarcia Umowy z osobą fizyczną Operator gromadzi i przetwarza dane Klienta zawarte w Umowie zgodnie z przepisami m.in. Ustawą o ochronie danych osobowych, Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) oraz Prawem Telekomunikacyjnym. Klient ma prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, uzupełnienia, w przypadkach przewidzianych przepisami prawo żądania usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, jak również zgłoszenia skargi do organu nadzorczego, a w przypadku jeżeli przetwarzanie danych odbywa się na podstawie wyrażonej zgody prawo cofnięcia zgody.

§3 ZASADY I ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

- 3.1. Usługa stacjonarnej telefonii cyfrowej umożliwia wykonywanie połączeń telefonicznych krajowych, międzynarodowych, wewnątrz sieci Operatora, alarmowych, specjalnych (np. o podwyższonej płatności).
- 3.2. Zakres usług dodatkowych i ich cenę określa Cennik. Aktywację, dezaktywację i/lub zmiany usług dodatkowych Operator wykonuje na podstawie zamówienia składanego przez Klienta.
- 3.3. Rozpoczęcie świadczenia Usługi i naliczanie opłat nastąpi od daty podpisania Protokołu z montażu.
- 3.4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za techniczne zakłócenia i ograniczenia na łączach innych operatorów telekomunikacyjnych.
- 3.5. Zmiana parametrów Usługi może nastąpić tylko i wyłącznie na wniosek Klienta.
- 3.6. W ramach świadczonych usług Operator dokonuje obsługi serwisowej, na którą składa się: instalacja Urządzeń i uruchomienie Usługi w celu rozpoczęcia świadczenia Usług, monitoring usług, usuwanie usterek niespowodowanych niewłaściwym użytkowaniem urządzeń przez Klienta, umożliwienie uzyskania informacji o: dostępnych Usługach świadczonych przez Operatora, stanie Usług w ramach Pakietu, realizacji zamówień Abonenta i zgłoszonych usterek, zgłaszanie reklamacji oraz pomoc techniczna w związku ze świadczoną Usługą. Obsługa serwisowa może być wykonywana w formie telefonicznej (tel 146969600 czynny od 8:00 do 22:00) listownej (ul. Strażacka 24 w Dębicy czynne od pn-pt od 8:00 do 17:00) mailowej (kontakt@cheeloo.net) przez panel klienta, BOK lub innej udostępnionej przez Operatora. W przypadku jeżeli brak usługi lub jej nienależyta jakość jest spowodowana wadliwym użytkowaniem urządzeń przez Klienta (przykładowo wyłączeniem, odłączeniem, re konfiguracją lub resetem Urządzeń) wówczas usługa serwisowa jest odpłatna zgodnie z kosztami usług serwisowych, które to koszty są publicznie dostępne na stronie internetowej oraz w siedzibie Operatora, a na żądanie klienta także doręczone zgodnie z pkt 10.7.

3.7. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Klienta zamieszczone są na stronie internetowej Operatora, a na wniosek Klienta są mu udzielane telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej.

§4 WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

- 4.1. Umowę o świadczenie Usługi może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.
- 4.2. Umowa może być zawarta po potwierdzeniu tożsamości lub statusu prawnego i adresu Klienta zamierzającego skorzystać z Usługi.
- 4.3. W imieniu Operatora Umowę zawiera jej prawidłowo umocowany przedstawiciel.
- 4.4. Klient zawiera Umowę osobiście lub przez prawidłowo umocowanego przedstawiciela.
- 4.5. Osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej zawiera Umowę przez osoby upoważnione do ich reprezentacji.
- 4.6. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec przedstawiciela Operatora oraz przedstawić ważne pełnomocnictwo. Pełnomocnictwo do zawarcia Umowy w imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej winno być podpisane przez osoby upoważnione do ich reprezentacji zgodnie z aktualnym na dzień zawarcia Umowy odpisem (zaświadczeniem) z odpowiedniego rejestru lub ewidencji.
- 4.7. Zamówienie usługi może zostać złożone w dowolnej formie.
- 4.8. Operator po otrzymaniu Zamówienia sprawdza możliwości techniczne świadczenia Usługi oraz może wystąpić do Zamawiającego o dokumentację i inne dane celem ustalenia możliwości świadczenia Usługi.
- 4.9. Operator 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.
- 4.10. Operatorowi przysługuje ponadto prawo odmowy zawarcia umowy, jeżeli:
 - 4.10.1. zamawiający nie dostarczył na żądanie Operatora dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wynikającego z Umowy.
 - 4.10.2. brak jest pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej Operator powiadamia Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego Operator może wyrazić wolę zawarcia Umowy na warunkach mniej korzystnych dla Zamawiającego, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy.
 - 4.10.3 zamawiający odmówił podania danych osobowych (w wypadku osoby fizycznej) lub danych identyfikujących (w wypadku podmiotów nie będącymi osobami fizycznymi), do których podania był obowiązany zgodnie z przepisami prawa.
 - 4.10.4 brak jest możliwości technicznych świadczenia Usługi.
- 4.11. Operator informuje Zamawiającego o możliwości zawarcia Umowy bądź odmowie zawarcia Umowy, względnie zmiany Umowy w terminie 7 dni od dnia otrzymania Zamówienia, chyba że termin nie mógł być zachowany z winy Zamawiającego. Natomiast w przypadku Klienta będącego konsumentem Operator informuje przed zawarciem umowy o przysługującym prawie wyboru formy zawarcia umowy.

§5 ZASADY OGRANICZENIA I ZAWIESZENIA ŚWIADCZENIA USŁUG

- 5.1. Operator świadczy Usługę przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa bądź w stosownych decyzjach Prezesa UKE oraz zgodnie z parametrami danej Usługi, zgodnie z wybraną przez Klienta opcją.
- 5.2. Operatorowi przysługuje uprawnienie (po uprzednim poinformowaniu Klienta):
 - 5.2.1. ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi jeżeli Klient nie dokonuje płatności w terminie określonym w fakturze,
 - 5.2.2. ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi, jeżeli Klient uporczywie narusza postanowienia Regulaminu lub Umowy.
- 5.3. Klientowi, któremu ograniczono lub zawieszono świadczenie Usługi, Usługa będzie ponownie świadczona po uregulowaniu wymagalnych opłat (wraz z ustawowymi odsetkami za zwłokę jeśli zostały naliczone przez Operatora) lub po zaprzestaniu działań, będących przyczyną zawieszenia lub ograniczenia świadczenia Usługi.
- 5.4. W razie, gdy zawieszenie świadczenia Usługi nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Klienta, celem ponownego świadczenia Usługi, Operator pobiera opłatę za ponowne włączenie Urządzenia Końcowego w wysokości określonej w Cenniku.

§6 ROZWIĄZANIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY

- 6.1. Okoliczności powodujące rozwiązanie umowy, jej wygaśnięcie oraz zmiany określone są w Umowie.

§7 PŁATNOŚCI

- 7.1. Klient zobowiązuje się do zapłaty należności z faktury na rachunek bankowy wskazany na fakturze, w terminie 10 dni od daty jej wystawienia.
- 7.2. W razie nieotrzymania faktury w terminie Klient zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.
- 7.3. Za dzień dokonania płatności uważa się datę wpływu wpłaty na rachunek bankowy Operatora.

§8 ODPOWIEDZIALNOŚĆ I OBOWIĄZKI STRON

- 8.1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w zakresie określonym w obowiązujących przepisach prawa oraz w przypadkach wskazanych w Umowie.
- 8.2. Dochodzenie przez Klienta odszkodowania przewyższającego wartość kar umownych i zwrotów określonych w Umowie odbywa się na zasadach ogólnych.
- 8.3. Jeżeli Klient przyczynił się do powstania lub zwiększenia szkody obowiązek jej naprawienia ulega odpowiedniemu zmniejszeniu stosownie do okoliczności.
- 8.4. Klient ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania osoby trzeciej, korzystającej z Usługi świadczonej na jego rzecz, jak za działania własne.
- 8.5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek:
 - 8.5.1. przekazywania, uzyskiwania, gromadzenia i udostępniania treści z wykorzystaniem Usługi. Operator nie prowadzi kontroli treści, chyba że obowiązki takie wynikają z powszechnie obowiązujących przepisów. Operator nie odpowiada za jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane lub publikowane przez Klienta za pośrednictwem sieci Internet.
 - 8.5.2. awarii oprogramowania i Urządzeń Klienta spowodowanej przez złośliwe oprogramowanie (tzw. wirusy, konie trojańskie i inne) lub zdalną ingerencję osób trzecich.

- 8.5.3. utraty danych lub ich przechwycenia przez osoby trzecie w trakcie korzystania z Usługi. W szczególności Operator nie odpowiada za płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet, za pomocą karty kredytowej lub wykorzystaniem innych mediów elektronicznych.
- 8.5.4. udostępnienia przez Klienta osobom trzecim poufnych danych niezbędnych dla korzystania z Usługi.
- 8.5.5. wadliwej konfiguracji połączenia sieciowego jednostki komputerowej Klienta .
- 8.5.6. stosowania niewłaściwego lub nieprawidłowo zainstalowanego oprogramowania.
- 8.5.7. wadliwego użytkownika urządzeń, (wyłączenie, odłączenie, re konfiguracja lub reset Urządzeń).
- 8.5.8. uszkodzenia Sieci lub Urządzeń Klienta na skutek siły wyższej.
- 8.5.9. ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi zgodnego z Umową.
- 8.6.10 braku możliwości korzystania lub ograniczenia Usługi na skutek decyzji władz państwowych lub samorządowych.
- 8.6.Za każdą pełną dobę braku możliwości korzystania z Usługi, za którą ponosi odpowiedzialność Operator, Klientowi 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 Klienta.
- 8.7. Niezależnie od kary umownej Klientowi przysługuje prawo żądania zwrotu 1/15 należnej Opłaty za dany Okres Rozliczeniowy za każdą pełną dobę braku możliwości korzystania z Usługi, za którą ponosi odpowiedzialność Operator.
- 8.8. Klient ma prawo żądać kary umownej z tytułu niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usług w wysokości 1/30 Opłaty za wybrany Pakiet, lecz nie więcej niż wysokość jednomiesięcznej Opłaty.
- 8.9. Operator może obciążyć Klienta kosztami Urządzeń Operatora , ich naprawy, wymiany lub instalacji, jeżeli Klient:
- 8.9.1. ingerował w Urządzenia dokonując samowolnych napraw lub przeróbek.
- 8.9.2. naruszył plomby gwarancyjne.
- 8.9.3. świadomie zniszczył lub uszkodził mechanicznie Urządzenia.
- 8.9.4. dokonywał zmian oprogramowania Urządzeń.
- 8.9.5. użytkował Urządzenia w warunkach niezgodnych z instrukcją obsługi.
- 8.9.6. posiada urządzenie po okresie gwarancyjnym.
- 8.10. Klient ponosi odpowiedzialność za niezwrócenie w wymaganym terminie Urządzeń stanowiących własność Operatora. Odpowiedzialność jest ograniczona do wartości Urządzeń wskazanej w Protokole. W przypadku uszkodzenia lub częściowego zwrotu Urządzeń odpowiedzialność Klienta zmniejsza się proporcjonalnie do zakresu uszkodzeń lub częściowego zwrotu Urządzeń.
- 8.11.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.
- 8.12. Operatorowi przysługuje roszczenie o zwrot przyznanych ulg w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Klienta lub przez Operatora z winy Klienta przed upływem terminu ustalonego w Umowie. Operatorowi przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Klientowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie z tego tytułu nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Klientowi. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez Klienta przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
- 8.13.Wypłata kar umownych oraz zwrotów następuje w trybie postępowania reklamacyjnego, w terminie 14 dni od daty rozpatrzenia reklamacji.
- 8.14. Zmiana odpowiednio firmy Klienta , formy prawnej, adresu (adresu do korespondencji) Klienta, siedziby Klienta , numeru NIP, REGON może nastąpić w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej. Zmiana numerów telefonów lub adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, Klienta stają się obowiązujące w momencie skutecznego zawiadomienia o nich Operatora i nie wymagają sporządzania aneksu do Umowy.
- 8.15. Operator niezwłocznie informuje Klientów będących stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej o zmianie zawartej w umowie nazwy (firmy), siedziby, danych adresowych, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu Operatora, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta umowa, chyba że Klient złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy. Operator dla Klientów niebędących stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej niezwłocznie podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej informacje o zmianie nazwy (firmy), siedziby, danych adresowych, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu Operatora. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy.
- 8.16. W razie opóźnienia z zapłatą należności, Operatorowi przysługuje uprawnienie do naliczania odsetek ustawowych od niezapłaconej w terminie należności.
- 8.17. Wszelkich zmian w oprogramowaniu, konfiguracji, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń Urządzeń Końcowych zainstalowanych u Klienta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne upoważnione przez Operatora.
- 8.18. Klient jest zobowiązany do umożliwienia pracownikom Operatora (w uzgodnionym wcześniej terminie) sprawdzenia stanu technicznego Urządzenia Końcowego w przypadku, gdy jest to konieczne dla należytego świadczenia Usługi lub rozpoznania reklamacji.
- 8.19. Klient zobowiązany jest do niezakłócania pracy infrastruktury technicznej Operatora.
- 8.20. Uszkodzenia Urządzeń Końcowych, powstałe z przyczyn leżących po stronie Klienta, będą usuwane na jego koszt.

§ 9 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- 9.1. Klient 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.
- 9.2. Klient może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w BOK, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym droga elektroniczna, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
- 9.3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOK, pracownik Operatora lub osoba upoważniona przez Operatora przyjmująca reklamację potwierdza jej przyjęcie w formie elektronicznej lub pisemnej.
- 9.4. 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 pisemnej, 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.
- 9.5. 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.
- 9.6.Reklamacje złożoną po upływie terminu, o którym mowa w punkcie 9.5., pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- 9.7. Reklamacja powinna zawierać:
- 9.7.1.imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Klienta .

- 9.7.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu.
- 9.7.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamacje.
- 9.7.4. numer umowy na podstawie której świadczona jest Usługa lub numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres zakończenia łącza.
- 9.7.5. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi.
- 9.7.6. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku żądania ich wypłaty.
- 9.7.7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
- 9.7.8. podpis Klienta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 9.8. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów, o którym mowa powyżej Operator niezwłocznie informuje Klienta o konieczności jej uzupełnienia, a także - o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji - niezwłocznie wzywa reklamującego Klienta do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamacje pozostawia się bez rozpoznania.
- 9.9. W wezwaniu Operator wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż niezpełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
- 9.10. Operator rozpatrujący reklamację jest zobowiązany zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
- 9.11. Przy rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu, Operator zobowiązany jest uwzględnić:
- 9.11.1. prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
- 9.11.2. dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego,
- 9.11.3. wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby Operatora ,
- 9.11.4. badania techniczne i obserwacje urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla Usługi.
- 9.12. Operator rozpatrujący reklamacje udziela w formie elektronicznej lub pisemnej odpowiedzi na reklamacje, 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.
- 9.13. W przypadku, gdy zgłoszona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamacje powinna ponadto:
- 9.13.1. zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
- 9.13.2. zostać doręczona reklamującemu Klientowi przesyłką poleconą,
- 9.13.3. zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne, w tym w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Ponadto w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany, Operator przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o zamiarze, zgodzie albo odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
- 9.14. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Operator wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Klientowi w związku z uwzględnieniem reklamacji w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Klienta wobec Operatora , a w przypadku braku zadłużenia, zgodnie z wnioskiem Abonenta, zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy, albo zaliczane na poczet przyszłych należności.
- 9.15. W przypadku zgłoszenia reklamacją co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją
- 9.16. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- 9.17. Spór cywilnoprawny między Klientem będącym konsumentem w rozumieniu przepisów prawa, a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (adres strony internetowej www.uke.gov.pl), który jest podmiotem uprawnionym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się na wniosek konsumenta albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Przy czym udział Operatora w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Klienta będącego konsumentem spór nie został rozwiązany Operator każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Klientowi będącemu konsumentem na papierze lub innym trwałym nośniku. Zasady postępowania określa ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze.

§10 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 10.1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Regulaminu Usług stosuje się przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w tym Kodeksu Cywilnego, Prawa i przepisów wykonawczych do Prawa Telekomunikacyjnego.
- 10.2. Regulamin w brzmieniu niniejszym ma zastosowanie do umów zawartych począwszy od dnia 21.12.2020 r.
- 10.3. Operator :
- a) doręcza Klientowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w regulaminie na wskazany i udostępniony przez Klienta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, o ile Operator umożliwia korzystanie z takiego środka lub na piśmie na wskazany adres korespondencyjny,
- b) doręcza na piśmie Klientowi niebędącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, który udostępnił adres korespondencyjny, w celu otrzymywania, w określonych w Prawie telekomunikacyjnym przypadkach informacji i zawiadomień, na ten adres, treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w regulaminie, chyba że Klient złożył żądanie dostarczenia treści każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w regulaminie na wskazany i udostępniony przez Klienta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, o ile Operator umożliwia korzystanie z takiego środka, oraz
- c) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w regulaminie
- z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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 UKE. Jednocześnie Klient zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w terminie do dnia wejścia w życie

zapropnowanych zmian w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym oznacza akceptację zmian warunków umowy. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy Usługodawcy nie przysługuje zwrot przyznanych ulg, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub decyzji Prezes UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a Prawa telekomunikacyjnego.

10.4. Operator:

a) doręcza Klientowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany w cenniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Klient złożył żądanie dostarczenia treści każdej proponowanej zmiany w cenniku na wskazany i udostępniony przez Klienta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, o ile Operator umożliwi korzystanie z takiego środka lub na piśmie na wskazany adres korespondencyjny,

b) doręcza na piśmie Klientowi niebędącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, który udostępnił adres korespondencyjny, w celu otrzymywania, w określonych w Prawie telekomunikacyjnym przypadkach informacji i zawiadomień, na ten adres, treść każdej proponowanej zmiany w cenniku, chyba że Klient złożył żądanie dostarczenia treści każdej proponowanej zmiany w cenniku na wskazany i udostępniony przez Klienta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, o ile Operator umożliwi korzystanie z takiego środka, oraz

c) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany w cenniku

-z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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 UKE. Jednocześnie Klient zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w terminie do dnia wejścia w życie zaproponowanych zmian w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym oznacza akceptację zmian w cenniku. W razie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Operatorowi nie przysługuje roszczenie o zwrot przyznanych ulg, chyba że zmiana następuje na skutek zmiany przepisów prawa.

10.5. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków umowy określonych w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych lub Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości, na jego stronie internetowej 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 UKE. Jednocześnie Klient zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie będzie krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie, a jeśli w wyniku zmiany doszło do podwyższenia cen, także o braku możliwości żądania przez Operatora proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg.

10.6. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych lub w Cenniku, wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, Operator wykonuje obowiązki o których mowa w 10.3 i 10.4 przez publikację na swojej stronie internetowej informacji o zakresie zmian, terminie ich wprowadzenia w życie, miejscu udostępnienia treści zmian, o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian - do dnia wprowadzenia zmian w życie - oraz o przysługującym Operatorowi prawie do domagania się proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg, jeśli Klient skorzysta z prawa do wypowiedzenia.

10.7. Regulamin oraz Zamówienie/Cennik oraz koszty usług serwisowych jest ogólnie dostępny na stronie internetowej Operatora oraz w Biurze Obsługi Klienta (BOK), jak również regulamin oraz zamówienie/cennik dostarczane są każdorazowo Klientowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, najpóźniej wraz z umową na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, a także na każde żądanie Klienta są przysyłane na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

Cennik Usług:

Cena za minutę połączenia (brutto)

na numery wewnątrz sieci – 0,00 zł

Polska:

Na telefony stacjonarne – 0,19 zł

Na telefony komórkowe – 0,29 zł

Europa:

Na telefony stacjonarne – 0,35 zł

Na telefony komórkowe – 0,65 zł

USA:

Na telefony stacjonarne – 0,35 zł

Na telefony komórkowe – 0,35 zł

Szczegółowy cennik połączeń dostępny jest w załączniku do niniejszego regulaminu.

!.....

.....

data i podpis Klienta

data i podpis Operatora