

Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, określa sposób świadczenia usług telekomunikacyjnych przez spółkę działającą pod firmą: Lukman Multimedia Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (01-192) przy ul. Leszno 14, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000342749, posiadająca numer NIP 825-213-41-29 oraz REGON 060530228, BDO 000254456, o kapitale zakładowym w wysokości 2.902.000,00zł, która to dalej w niniejszym Regulaminie zwana jest „Operatorem”. Operator został wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (pod numerem 9030) i uzyskał status przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2018 r. poz.1954 ze zm.).

**§ 2. DEFINICJE**

Użyte w niniejszym REGULAMINIE określenia oznaczają:

- Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która podpisała umowę z Operatorem na świadczenie usług telekomunikacyjnych.
- Biling** – zestawienie połączeń nawiązanych przez Abonenta podczas korzystania z usługi VoIP.
- BOK** – Biuro Obsługi Klienta.
- Cennik** – wykaz usług i zestawienie opłat za usługi telekomunikacyjne oraz innych opłat wraz z zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część umowy. Cennik dostępny jest w siedzibie Operatora oraz na stronie internetowej [www.lukman.pl](http://www.lukman.pl).
- Numer Alarmowy** – numer telefoniczny ustalony w ustawie lub planie telefonicznej numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępniany służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy.
- Numer ID** – identyfikator Abonenta, nadany przez Operatora w procesie rejestracji.
- Okres rozliczeniowy** – okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, traktowany jako minimalny okres obowiązywania Umowy, przy czym pierwszy okres rozliczeniowy trwa od dnia instalacji Usługi do końca następnego pełnego miesiąca kalendarzowego.
- Opłata abonamentowa** – opłata dokonywana według obowiązującego cennika, umowy lub regulaminu promocji, ponoszona przez Abonenta za świadczone usługi przez Operatora.
- Opłata aktywacyjna** – należna Operatorowi opłata od Abonenta za aktywację Usługi.
- Opłata instalacyjna** – należna Operatorowi od Abonenta opłata za wykonanie przyłącza.
- Portal Abonenta** – spersonalizowana witryna internetowa, dostępna z poziomu strony pod adresem: [www.lukman.pl](http://www.lukman.pl) po podaniu danych autoryzacyjnych.
- Przyłącze** – stanowiący własność Operatora zespół urządzeń i kabli zainstalowanych w lokalu Abonenta, umożliwiające przyłączenie lokalu Abonenta do Sieci Operatora i korzystanie z Usług.
- Regulamin** – określenie zasad świadczenia usług telefonii VoIP.
- Sieć** – zespół środków technicznych wykorzystywanych przez Operatora do świadczenia usług.
- Terminal abonentki** – urządzenie wykorzystywane przez Abonenta, umożliwiające podłączenie do Sieci i korzystanie z danej Usługi, zwane również telekomunikacyjnym urządzeniem końcowym, którym jest np. telefon stacjonarny z wybieraniem tonowym, podłączony bezpośrednio do Urządzenia dostępowego.
- Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci.
- Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawarta w formie pisemnej lub dokumentowej pomiędzy Abonentem a Operatorem.
- Urządzenie dostępowe** – urządzenie oddane Abonentowi na czas trwania Umowy do używania, wraz z wyposażeniem (okablowanie, instrukcja obsługi, karta aktywacyjna, inne), umożliwiające przyłączenie do Sieci i korzystanie z wybranych Usług. Zapewnienie zasilania dla Urządzenia dostępowego leży po stronie Abonenta. Urządzenie dostępowe jest ograniczone konfiguracyjnie do obsługi Usługi wykupionej przez Abonenta i podłączone bezpośrednio do Terminala Abonentki.
- Usługa VoIP** – uprawnienie do stałego korzystania z połączeń telefonicznych za pomocą końcowego Urządzenia dostępowego zainstalowanego w lokalu Abonenta i przyłączonego do portu VoIP centrali telefonicznej Operatora.
- Usługi dodatkowe** – inne usługi świadczone przez Operatora, wymienione w Cenniku, lecz nie ujęte w opłacie abonamentowej.
- Konsument** – osoba fizyczna, wnosząca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów nie związanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, a także z zastosowaniem do umów zawartych po dniu 1 stycznia 2021 r., osoba fizyczna, do której stosuje się przepisy, zawarte w art. 3851-3853 Kodeksu cywilnego, zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o działalności gospodarczej.

**§ 3. ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG**

- Operator świadczy usługi VoIP w zakresie istniejących możliwości technicznych i w ramach posiadanych zasobów numeracji oraz na terenie objętym swoim zakresem działania.
- Regulamin stanowi integralną część Umowy.
- Operator świadczy usługi:
  - przyłączenia do Sieci,
  - realizacji połączeń telefonicznych krajowych i międzynarodowych,
  - Usług dodatkowe określone w Umowie, Cenniku lub Regulaminie promocji.
- Operator zastrzega sobie prawo do wyłączenia urządzeń realizujących usługi telekomunikacyjne, w celach konserwacyjnych i technicznych po uprzednim powiadomieniu Abonenta.
- Abonent ma prawo do rezygnacji ze świadczenia usług dostępu do sieci Internet świadczonej przez Operatora na rzecz innego dostawcy usług dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości jej świadczenia.

**§ 4. POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWIE DOTYCZĄCE USŁUGI VoIP**

- Operator w ramach Umowy nadaje Abonentowi telefoniczny numer abonentki wykorzystujący do połączenia z Abonentami innych sieci telefonicznych w kraju i na świecie. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi i nie wprowadza ograniczeń w kierowaniu połączeń na te numery.
- Operator dla celów bezpieczeństwa Abonenta blokuje połączenia na numery, przez które realizowane są nadużycia telekomunikacyjne, to jest działania zmierzające do generowania „sztucznego ruchu” w Sieci lub w sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych. Przez generowanie sztucznego ruchu rozumie się korzystanie z usług telekomunikacyjnych polegające na ciągłym lub powtarzającym się przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej w celu odniesienia korzyści majątkowej przez Abonenta lub osobę trzecią a także ustanawianie, instalowanie jak też wykorzystywanie bramek GSM (tzw. FCT).
- Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach telefonicznych z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń. W wykazie Operator zawiera również numer wykorzystywany do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie, w której Abonent skorzystał i informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której zamieszczono rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia takich usług oraz informuje Abonenta o możliwości złożenia żądania o blokowaniu takich połączeń i określeniu maksymalnej ceny za te połączenia, o którym mowa w art. 64a ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne.

**§ 5. OBOWIĄZKI OPERATORA**

- Operator jest obowiązany na żądanie abonenta, do:
  - nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów;
  - nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów;
  - umożliwienia abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów;
  - bezpłatnego zapewnienia abonentowi określenia progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, dla każdego okresu rozliczeniowego, a w przypadku jego braku – dla każdego miesiąca kalendarzowego, a w momencie osiągnięcia progu kwotowego dostawca publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej jest obowiązany do:
    - natchmiasowego poinformowania abonenta o tym fakcie;
    - zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
- Operator jest zobowiązany do oferowania Abonentom:
  - co najmniej czterech progów kwotowych, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych dotyczących usług o podwyższonej opłacie.
  - w przypadku gdy Abonent nie określił progu kwotowego, o którym mowa w ust. 2, próg ten wynosi 35 złotych dla każdego okresu rozliczeniowego, a w przypadku jego braku – dla każdego miesiąca kalendarzowego.
  - po osiągnięciu progu kwotowego, o którym mowa w ust. 2 lit. A lub 2 lit. B, wykonywanie połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbieranie połączeń z takich numerów w danym okresie rozliczeniowym, a w przypadku jego braku – w danym miesiącu kalendarzowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez abonenta wyższego progu kwotowego, o którym mowa w ust. 2 lit. A lub lit. B, do wysokości tego progu.
- Operator ma obowiązek przestrzegać postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika i zobowiązuje się w szczególności do:
  - zapewnienia świadczenia Usługi na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku,
  - należytej dbałości o stan Sieci dla zachowania ciągłości świadczenia Usług,
  - czynnego w dni robocze telefonicznego dostępu do BOK w celu zapewnienia obsługi Abonentów,
  - przestrzegania wszelkich obowiązków wynikających z ustawy Prawo telekomunikacyjne (Dział VII. Tajemnica telekomunikacyjna i ochrona danych użytkowników końcowych), ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2018 r. poz. 1000, z późn. Zm.) i rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady Europy (UE) 2016/679 z 27.4.2016 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 (RODO).
- Operator w przypadkach naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci wynikających z działań Abonenta ma prawo do rozwiązania umowy w przypadkach i trybie opisanym w § 15 Regulaminu.
- Operator dla ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych stosuje:
  - ochronę fizyczną danych osobowych,
  - zabezpieczenia sprzętowe infrastruktury informatycznej i telekomunikacyjnej,
  - zabezpieczenia narzędzi programowych i baz danych,
  - zabezpieczenia organizacyjne.
- Operator dostarczy na żądanie Abonenta szczegółowy wykaz połączeń wykonanych na jego rzecz.
- Operator zapewnia Abonentowi ochronę danych w zakresie świadczonych na rzecz Abonenta usług oraz ich treści.

8. W przypadku, o którym mowa w § 3 ust. 6, Operator świadczy usługę dostępu do sieci Internet na dotychczasowych warunkach do czasu terminu aktywacji tej usługi uzgodnionego z przejmującym świadczenie usługi dostępu do sieci Internet nowym dostawcą.

#### **§ 6. OBOWIĄZKI ABONENTA**

1. Abonent zobowiązuje się do:
- niepodejmowania działań mogących wpływać na infrastrukturę Operatora lub powodować zakłócenia jej prawidłowego funkcjonowania.
  - ochrony numeru PIN i niedostępiania go osobom nieuprawnionym, w przypadku udostępnienia go Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za wszystkie konsekwencje będące skutkiem takiego udostępnienia i braku ochrony.
2. Urządzenia końcowe włączone do sieci telekomunikacyjnej przez Abonenta muszą posiadać dokumenty lub znaki potwierdzające zgodność z wymaganiami dla urządzeń, o których mowa w Prawie Telekomunikacyjnym.
3. Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Za dokonanie przedmiotowej zmiany Dostawca usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawy usług.
4. Numery urządzeń końcowych mogą być zmienione na wniosek Abonenta, gdy jest to technicznie możliwe.
5. Zmiana dokonana na wniosek Abonenta podlega opłacie zgodnie z Cennikiem.
6. Usługi świadczone przez Operatora nie mogą być wykorzystane do łamania prawa bądź postępowania nieetycznego. W szczególności Abonentowi nie wolno naruszać prywatności innych użytkowników sieci.
7. Operator może ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeżeli Abonent:
- nie ureguluje wszelkich zobowiązań wobec Operatora w obowiązującym terminie płatności,
  - narusza warunki Regulaminu wykonywania usług lub umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
  - podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych,
  - korzysta z usług niezgodnie z ich przeznaczeniem,
  - podejmuje działania niezgodne z obowiązującymi przepisami Prawa.
- f) na pisemne żądanie Abonenta Operator może zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych. Za każdy rozpoczęty okres rozliczeniowy pobiera się opłatę zgodnie z Cennikiem.
8. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy – w szczególności do terminowego regulowania opłat wskazanych w Cenniku.
9. W razie uczestniczenia w promocji organizowanej przez Operatora, integralną częścią Umowy (oprócz Regulaminu i Cennika) staje się Regulamin promocji, którego postanowienia zastępują odpowiednie regulacje Umowy w okresie, w którym Abonent zgodzie z Regulaminem promocji zobowiązał się do korzystania z Usług.
10. Usterka powinna być zgłoszona telefonicznie *na numer*: 25 785-55-55 w godzinach funkcjonowania BOK, mailowo na adres info@lukman.pl lub przez formularz zgłoszeniowy na stronie www.lukman.pl lub w Biurze Obsługi Klienta, których adresy dostępne są na stronie internetowej Operatora.
11. Abonent powinien zapewnić pracownikom Operatora dostęp do miejsca wystąpienia usterki, chyba że miała ona miejsce poza jego lokalem lub miejscem kontrolowanym przez Abonenta. Niezapewnienie takiego dostępu przedłuża czas usunięcia usterki lub awarii.

#### **§ 7. UMOWA**

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej albo dokumentowej na czas określony lub nieokreślony. W przypadku Abonenta będącego konsumentem dokonuje on wyboru formy zawarcia umowy.
2. Umowa określa czas na jaki została zawarta. Jeżeli jednak Umowa została zawarta w ramach promocji organizowanych przez Operatora, obowiązujący czas trwania Umowy podany jest w Regulaminie promocji.
3. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu Terminala abonenckiego, za które Operator nie odpowiada i których oceny nie dokonuje.
4. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu lokalu Abonenta ani zlokalizowanego w nim Przyłącza.

#### **§ 8.**

1. Operator zobowiązuje się w Umowie do zapewnienia Abonentowi możliwości korzystania z Usługi w zakresie i na warunkach zawartych w Regulaminie, Umowie i Cennikach oraz Regulaminie promocji – jeżeli Umowa została zawarta w ramach promocji organizowanych przez Operatora.
2. W razie uczestniczenia w promocji organizowanej przez Operatora, integralną częścią Umowy staje się Regulamin promocji, którego postanowienia zastępują odpowiednie regulacje Umowy w okresie, w którym Abonent zgodzie z Regulaminem promocji zobowiązał się do korzystania z Usług.

#### **§ 9.**

1. W imieniu i na rzecz Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
2. Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście lub przez osobę upoważnioną przez niego na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
3. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej, nieposiadającej osobowości prawnej, Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do reprezentowania według właściwych rejestrów lub ewidencji albo pełnomocnicy na podstawie pisemnego pełnomocnictwa z podpisem notarialnie poświadczonym lub udzielonym w formie aktu notarialnego.
4. Abonent zobowiązany jest poinformować pisemnie Operatora o zmianach danych zawartych w Umowie, w terminie nie późniejszym niż do końca miesiąca, w którym zmiany te zaistniały, pod rygorem poniesienia konsekwencji wynikających z braku zgłoszenia zmiany danych.

#### **§ 10.**

1. W celu zawarcia Umowy Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający jego tożsamość lub status prawny. Operator może zażądać okazania dokumentów potwierdzających tytuł prawny do lokalu, w jakim ma zostać zainstalowane Przyłącze, Usługa oraz Urządzenie dostępowe. W szczególnych przypadkach, w przypadku niemożności okazania się przez Abonenta ww. dokumentami, Operator może wyrazić zgodę na złożenie przez Abonenta pisemnego oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do lokalu.
2. Operator zastrzega sobie możliwość uzależnienia zawarcia Umowy od:
- sprawdzenia wiarygodności płatniczej Zamawiającego na zasadach zawartych w obowiązujących przepisach,
  - spełnienia dodatkowych przesłanek przez Zamawiającego, w szczególności od braku zaległości w regulowaniu opłat uiszczanych na rzecz Operatora za inne usługi,
  - uregulowania zaległości, w przypadku, gdy w lokalu, na jaki ma być zawarta kolejna Umowa, są już świadczone Usługi Operatora i występują na nich zaległości w opłatach.
3. W przypadku, gdy stan instalacji wewnątrz lokalu odbiega od standardów przyjętych przez Operatora, instalacja Usługi może być uzależniona od wykonania dodatkowych prac naprawczych. Prace te zostaną wykonane na koszt Abonenta. Jeżeli Abonent nie wyraża zgody na pokrycie kosztów naprawy, Operator ma prawo odmówić wykonania instalacji Usługi. W takim przypadku Umowa podpisana na warunkach zawartych w Regulaminie wygasa.
4. W przypadku, gdy Przyłącze zostało samowolnie zmienione i jego stan uniemożliwia świadczenie Usługi, świadczenie Usługi może być uzależnione od wykonania dodatkowych prac naprawczych. Prace te zostaną wykonane na koszt Abonenta. Jeżeli Abonent nie wyraża zgody na pokrycie kosztów naprawy, Operator ma prawo odmówić świadczenia Usługi. W takim przypadku umowa wygasa.
5. Wszelkich ingerencji, zmian, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sieci, Przyłączu, Urządzeniu dostępowym dokonuje wyłącznie Operator lub osoby przez niego upoważnione.
6. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za szkody Operatora powstałe wskutek nieprawdziwości oświadczenia, o którym mowa w ust. 1 lub wskutek niezapewnienia możliwości instalacji lub funkcjonowania Przyłącza, Usługi lub Urządzenia dostępowego.
7. Uszkodzenia elementów będących własnością Operatora, w szczególności uszkodzenia Sieci lub Urządzenia dostępowego, wynikłe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są na koszt Abonenta.

#### **§ 11. WARUNKI REALIZACJI UMOWY**

1. Rozpoczęcie korzystania z Usług oraz naliczanie Opłaty abonamentowej zgodnie z Cennikiem następuje z chwilą uruchomienia Usługi lub podpisania protokołu odbioru Usługi, lub Urządzenia dostępowego, dokonanego po zawarciu Umowy.
2. Wykonanie Umowy może być uwarunkowane uiszczeniem jednorazowej opłaty instalacyjnej lub aktywacyjnej za Usługę wymienioną w Umowie i określoną w Cenniku.
3. Abonent jest zobowiązany, po uzgodnieniu terminu, umożliwić pracownikom Operatora lub osobom upoważnionym przez Operatora, sprawdzenie stanu technicznego Sieci, Przyłącza i Urządzenia dostępowego, zainstalowanych w lokalu zajmowanym przez Abonenta.

#### **§ 12.**

1. W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem Operatora lub na odległość, Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia bez podania jakiegokolwiek przyczyny. W razie wykonania prawa odstąpienia Umowa uważana jest za niezawartą. Za świadczone w tym czasie Usługi Operatorowi przysługuje odpowiednie wynagrodzenie zgodnie z Cennikami, proporcjonalne do okresu ich świadczenia Abonentowi.
2. Odstąpienie od Umowy, w przypadku określonym w ust. 1, wymaga wystąpienia do Operatora na adres ul. Międzyrzeczka 30, 21-400 Łuków lub złożenia w formie pisemnej w Biurze Obsługi Klienta, oświadczenia o odstąpieniu. Abonent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia będącego załącznikiem do Umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy Operator zwraca Abonentowi wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia Urządzenia dostępowego (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Abonenta sposobu dostarczenia innego, niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Operatora), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później, niż 14 dni od dnia, w którym Operator został poinformowany o decyzji Abonenta o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Abonenta w transakcji, chyba że Abonent wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Abonent nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
4. Prawo do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem Operatora lub na odległość nie przysługuje:
- jeżeli Operator wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo do odstąpienia od Umowy,
  - w której Konsument wyraźnie żądał, aby przedstawił Operatora do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Operator świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od Umowy przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy,
  - w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
  - o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy i po poinformowaniu go przez Operatora o utracie prawa odstąpienia od Umowy.

#### **§ 13.**

1. Operator jest zobowiązany, na pisemne zamówienie Abonenta, dokonać zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia dostępowego (jeżeli występuje), pod warunkiem stwierdzenia przez Operatora istnienia możliwości technicznych dokonania zmiany. Pod pojęciem zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia dostępowego należy rozumieć inny lokal niż wskazany w Umowie. W takim przypadku przepisy § 10 ust. 1 zdanie drugie stosuje się odpowiednio.
2. Za podłączenie Urządzenia dostępowego w nowym miejscu Operator pobiera opłatę określoną w Cenniku.
3. Abonent na podstawie pisemnego wniosku, złożonego z miesięcznym okresem wyprzedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, może czasowo odłączyć Usługę lub zmienić jej parametry.
4. Odłączenie Usługi następuje na czas określony, wskazany przez Abonenta i wyrażony w miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc kalendarzowy i nie dłuższy niż trzy miesiące kalendarzowe.
5. W okresie czasowego odłączenia Usługi Operator pobiera opłatę za utrzymanie Przyłącza zgodnie z Cennikiem.
6. Abonent ma prawo do zmiany parametrów Usługi na warunkach zawartych w Umowie.

#### § 14. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I ODSZKODOWANIE

1. W przypadku niewłaściwego dostępu do danej Usługi, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi, na zasadach prawem przewidzianych przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerwy był krótszy od 36 godzin.
2. Niezależnie od odszkodowania, o którym mowa w ust. 1, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi trwającej dłużej niż 12 godzin Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 abonamentu określonego w Umowie.
3. Zwrot abonamentu, o którym mowa w ust. 2, następuje po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego określonego w § 19 - § 20.
4. Możliwość dochodzenia odszkodowania przewyższającego wartość świadczeń określonych w ust. 1 jest wyłączona, za wyjątkiem przypadku, gdy szkoda została wyrządzona przez Operatora umyślnie. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane pośrednio oraz utracone przez Abonenta korzyści. Ograniczenia powyższe nie mają zastosowania w przypadku szkód wyrządzonych Konsumentowi jak również nie ograniczają jego uprawnienia do dochodzenia odszkodowania do pełnej wysokości szkody.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) niewłaściwą ochronę danych przez Abonenta,
  - b) brak Usługi spowodowany poprzez samowolną zmianę konfiguracji dokonaną przez Abonenta,
  - c) treść rozmów głosowych transmitowanych przez Sieć Operatora i sieć Internet.
6. W przypadku, o którym mowa w art. 72a Prawa Telekomunikacyjnego (§ 3 ust. 5 Regulaminu) w sytuacji, kiedy nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z przyczyn leżących po stronie Operatora jako dotychczasowego dostawcy usługi, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Operatora za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/3 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

#### § 15. ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. W przypadku, gdy Abonent skorzystał z promocji oferowanej przez Operatora warunki rozwiązania umowy określają zapisy Regulaminu promocji.
  2. W przypadku istotnego naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy bądź Regulaminu lub Regulaminu promocji, po wcześniejszym bezskutecznym wezwaniu do natychmiastowego zaprzestania naruszenia postanowień Regulaminu i Umowy, Umowa może być rozwiązana przez Operatora w trybie natychmiastowym, przy czym za istotne naruszenia uważa się w szczególności:
    - a) niuregulowanie przez Abonenta zaległych opłat abonamentowych w terminie oznaczonym w wezwaniu do zapłaty;
    - b) niuregulowanie przez Abonenta opłat zaległych z tytułu świadczenia innych Usług Operatora, w zakresie tych usług;
    - c) udostępniania Usługi Operatora innym osobom bez zgody Operatora.
  3. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy jej rozwiązaniu albo odstąpieniu od niej Abonent składa Operatorowi w formie pisemnej albo dokumentowej na adres Operatora wskazany w Umowie. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy lub jej rozwiązaniu Operator składa Abonentowi w formie pisemnej na adres wskazany przez Abonenta w Umowie albo na adres e-mail wskazany przez Abonenta. W przypadku nieopoinformowania Operatora przez Abonenta o zmianie jego adresu stosownie do postanowień § 9 ust. 4 Regulaminu doręczenie dokonane na adres wskazany w Umowie uważa się za skuteczne.
  - 3a. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w formie dokumentowej Operator niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadomi Abonenta o jego otrzymaniu przez:
    - 1) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
    - 2) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny;
    - 3) wysłania wiadomości na numer e-mail wskazany przez Abonenta w Umowie.
- Operator potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, o którym mowa w zdaniu wstępnym, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania Umowy.
4. W przypadku zawarcia Umowy związanej z ulgą przyznaną Abonentowi, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Abonenta będącego Konsumentem umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
  5. Ponowne podłączenie Usługi następuje po uregulowaniu przez Abonenta zaległych opłat wraz z ustalonymi odsetkami za okres opóźnienia. Warunkiem ponownego podłączenia Usługi jest zawarcie nowej Umowy wraz z wniesieniem wszystkich opłat związanych z tą Umową, w tym za ponowne podłączenie. Operator zastrzega sobie prawo do niezawierania nowej Umowy, w przypadku naruszenia przez Abonenta istotnych warunków innych umów z Operatorem.
  6. W przypadku rozwiązania Umowy, w ramach której Operator świadczył Abonentowi dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, na żądanie Abonenta Operator zapewnia bezpłatny dostęp do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.

#### § 16. PRZYŁĄCZENIE DO SIECI

1. Przyłączenie do sieci Operatora realizowane jest poprzez zainstalowanie punktu dostępowego w lokalu Abonenta.
2. Abonent uzyskuje dostęp do Internetu poprzez własną przewodową sieć komputerową (o ile sieć ta spełnia wymagania techniczne Operatora) lub sieć przewodową zbudowaną przez Operatora.
3. Operator nie odpowiada za Terminal Abonencki oraz oprogramowanie stosowane przez Abonenta. Aktywne Urządzenia dostępowe zainstalowane u Abonenta w ramach zawartej umowy (router, switch, itp.) są własnością Operatora, chyba, że regulamin przyznanej promocji stanowi inaczej. Urządzenia dostępowe należące do Operatora podlegają serwisowi przez cały okres trwania Umowy.
4. Z odpowiedzialności serwisowej Urządzeń dostępowych wyłącza się uszkodzenia wynikłe wskutek wszelkich uszkodzeń mechanicznych spowodowanych przez Abonenta lub osoby trzecie.
5. Na życzenie Abonenta, Operator może sprzedać Urządzenie dostępowe oraz wykonać odpłatnie dodatkową instalację i przekazać instrukcję obsługi.
6. W przypadku, kiedy Operator występuje jako nowy dostawca usługi dostępu do sieci Internet, w rozumieniu art. 72a ust. 2, aktywuje tę usługę w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą tej usługi, potwierdzonym niezależnie na trwałym nośniku.

#### § 17. ZASADY UŻYTKOWANIA URZĄDZENIA DOSTĘPEWEGO

1. Operator lub wskazany przez niego podmiot przekazuje, po zawarciu Umowy, Urządzenie dostępowe (jeżeli jest wymagane) do używania przez Abonenta, przy czym Urządzenie dostępowe stanowi własność Operatora.
2. Odbiór Urządzenia dostępowego wymaga podpisania przez Abonenta protokołu odbioru.
3. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie dostępowe zgodnie z jego przeznaczeniem oraz nie dokonywać samodzielnie zmian w jego konfiguracji. Abonentowi nie wolno udostępniać Urządzenia dostępowego osobom trzecim. W przypadku takich działań Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za skutki i efekty takiego udostępnienia.
4. Urządzenie dostępowe może być zabezpieczone przed otwarciem za pomocą plomby. W przypadku uszkodzenia lub zerwania, przez Abonenta, plomby zabezpieczającej Urządzenie dostępowe przed otwarciem, uszkodzenia Urządzenia dostępowego spowodowanego w szczególności samodzielną ingerencją Abonenta, naprawą, niewłaściwą eksploatacją, dokonaniem zmian w jego konfiguracji, udostępnieniem Urządzenia dostępowego osobie trzeciej – koszty ewentualnej naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego pokrywa w całości Abonent.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia Urządzenia dostępowego i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi, jeśli niemożność ta spowodowana jest niewłaściwą eksploatacją Urządzenia dostępowego przez Abonenta.
6. Za usunięcie usterek Urządzenia dostępowego i innych urządzeń związanych ze świadczoną usługą w lokalu Abonenta powstałych z jego winy lub osób trzecich, bądź za wezwanie służb technicznych Operatora do usunięcia takiej usterki, pobierana jest opłata wg Cennika.
7. Abonent zobowiązany jest zgłosić do Operatora każdą usterkę Urządzenia dostępowego.
8. Kwalifikacji przyczyny uszkodzenia Urządzenia dostępowego dokonuje Operator lub wskazany przez niego podmiot, któremu Operator przekazał Urządzenie dostępowe celem usunięcia uszkodzenia.
9. Operator w ramach Usługi nie dostarcza urządzeń wymaganych do wykonania wewnętrznej, strukturalnej sieci komputerowej oraz Terminali abonenckich (chyba, że Umowa stanowi inaczej).
10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niepoprawne działanie Usługi wynikłe z nieprawidłowej pracy sieci komputerowej wykonanej przez Abonenta za Urządzeniem dostępowym.
11. Abonent zobowiązany jest do odpowiedniego zabezpieczenia Urządzenia dostępowego. Obejmuje ono:
  - a) podłączenie go do prawidłowo wykonanej instalacji elektrycznej,
  - b) zabezpieczenie go przed zalaniem i zawilgoceniem,
  - c) zapewnienie mu w miejscu instalacji właściwej cyrkulacji powietrza, w tym 15 cm wolnej przestrzeni w miejscach, gdzie posiada ono otwory wentylacyjne,
  - d) nieumieszczanie go w pobliżu zewnętrznych źródeł ciepła (jak np. grzejniki, nagrzewnice) bądź na innych urządzeniach, które emitują ciepło (odtwarzacze DVD, wzmacniacze, itp.),
  - e) niezdejmowanie obudowy.
12. Operator zaleca dodatkowe zabezpieczenie w postaci podłączenia Urządzenia dostępowego do listwy antyprzepięciowej.
13. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Abonent zobowiązany jest do zwrotu sprawnego, znajdującego się w stanie nie gorszym, niż wynikający z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Urządzenia dostępowego, w terminie 14 dni. Zwrot Urządzenia dostępowego polegać będzie na dostarczeniu przez Abonenta i na koszt Abonenta Urządzenia dostępowego do Biura Obsługi Klienta, chyba że Strony umówiły się inaczej.
14. W przypadku opóźnienia się Abonenta ze zwrotem Urządzenia dostępowego powyżej 14 dni od daty zakończenia Umowy, Abonent jest zobowiązany do zapłacenia opłaty zgodnie z Cennikiem.
15. Abonent może zamówić u Operatora, płatną zgodnie z Cennikiem, usługę demontażu Urządzenia dostępowego.
16. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkodę poniesioną przez Operatora wskutek naruszenia przez Abonenta warunków Regulaminu lub Regulaminu promocji, Umowy lub obowiązujących przepisów prawa.
17. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Terminalu abonenckim oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Terminala abonenckiego.

#### § 18. OPŁATY

1. Abonent jest zobowiązany do regulowania:
  - a) opłaty instalacyjnej i aktywacyjnej określonej w Umowie,
  - b) opłat abonamentowych,
  - c) innych opłat przewidzianych Cennikami, Regulaminem i Umową, Regulaminem promocji (jeżeli występuje).
2. Abonent reguluje płatności na podstawie faktur wystawionych przez Operatora, zgodnie z obowiązującym terminem płatności wskazanym na fakturze.
3. Za pierwszy niepełny okres rozliczeniowy opłata abonamentowa cząstkowa będzie naliczona w wysokości 1/30 aktualnej opłaty za daną Usługę pomnożonej przez ilość dni pozostałych od daty instalacji Urządzenia dostępowego lub Usługi do końca miesiąca.

- Operator może naliczać w wystawianych fakturach opłaty za Usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane, a Operator informował o nich Abonenta i wskazał sposób i termin naliczenia tych opłat w kolejnych fakturach.
- W przypadku nieuiszczenia opłat w terminie płatności określonym na fakturze i po skierowaniu do Abonenta odpowiedniego wezwania, Operator może ograniczyć świadczenie Usługi do czasu otrzymania płatności. Do czasu otrzymania płatności Operator zwolniony jest z wykonywania obowiązków zapisanych w Umowie i Regulaminie. Ponowne wznowienie świadczenia Usługi wymaga uregulowania zaległości.
- Operator po uzyskaniu zgody Abonenta może publikować rozliczenia miesięczne zawierające opłaty za Usługi w sposób elektroniczny i doręczać je Abonentowi poprzez Portal Abonenta. W przypadku, gdy Abonent nie otrzyma w sposób elektroniczny powiadomienia o dostępności rozliczenia miesięcznego w terminie 7 dni od końca okresu rozliczeniowego, zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.
- Operator może wprowadzić dla wybranych usług dodatkowe kanały płatności – przelew elektroniczny, SMS, SMS Premium lub opłatę kartą. Abonent, który zdecyduje się skorzystać z tych dodatkowych kanałów płatności ponosi odpowiedzialność za poprawną, zgodną ze wskazówkami Operatora formę realizacji płatności.
- Za opóźnienie w regulowaniu opłat Operator może pobierać odsetki ustawowe.
- Operator zastrzega sobie prawo do powierzenia firmie windykacyjnej dochodzenia zaległych należności od Abonentów.

#### § 19. REKLAMACJE

- Abonent może składać reklamację z powodu:
  - niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
  - niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
  - nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
- Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
- Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego Abonenta.
- Reklamacja może być złożona w każdym Biurze Obsługi Klienta. Reklamacja może być złożona:
  - w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Klienta, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2018 r. poz. 2188),
  - ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Klienta.
- Reklamacja powinna zawierać:
  - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego Abonenta,
  - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci,
  - datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
  - datę zawarcia Umowy abonentki i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. b,
  - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący Abonent żąda ich wypłaty,
  - numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. g),
  - podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
- W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamacja pozostawia się bez rozpoznania.
- Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. g, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi Klienta, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
- W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
- Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

#### § 20.

- Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
- Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
  - informację o dniu złożenia reklamacji,
  - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 19 ust. 5 lit. h,
  - 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 postępowaniu przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne, tj. w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823), oraz ewentualną informację o zgodzie lub jej brak, na udział w takim postępowaniu,
  - dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
- W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
  - dotąd zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana w formie papierowej.
- Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
- Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
- Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 19 ust. 11 oraz § 20 ust. 2 i 3 lit. a), a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
- Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego Abonenta wyrażone w sposób określony w § 19 ust. 4 lit. b, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
- Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
- Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
- Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823), o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne). Postępowanie w trybie art. 109 Prawa telekomunikacyjnego jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (podmiot uprawniony) na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentki tego urzędu: <https://cik.uke.gov.pl/>.

#### § 21. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakość informacji dostępnych w sieci Internet i ich treści.
- Abonent jest zobowiązany do przestrzegania zasad zawartych w Regulaminie od chwili zawarcia umowy.
- W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą w szczególności odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy Prawo Telekomunikacyjne oraz inne właściwe przepisy.
- Operator zastrzega sobie prawo do zmian postanowień zawartych w Regulaminie i Cenniku, z zastrzeżeniem ust. 5.
- Informacje o proponowanych zmianach postanowień zawartych w Regulaminie lub Cenniku obejmujące treść tych zmian doręczane są przez Operatora, nie później niż na jeden miesiąc przed planowaną zmianą, na papierze lub innym trwałym nośniku wybranym przez Abonenta spośród oferowanych przez Operatora. Operator oferuje trwałe nośniki w postaci: płyty CD/DVD, pamięci USB (pendrive), wiadomości SMS lub e-mail. Ponadto Operator podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej pod adresem: [www.lukman.pl](http://www.lukman.pl), treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy określonych w regulaminie świadczeń publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych pod nazwą „Regulamin usług VoIP”.
- Jeżeli w okresie wypowiedzenia Abonent oświadczy na piśmie, iż nowych postanowień nie przyjmuje, Umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu wypowiedzenia. W przypadku braku pisemnego oświadczenia, postanowienia obowiązują strony od dnia następnego po okresie wypowiedzenia.
- W przypadku świadczenia usług, które nie są wyszczególnione w Cenniku usług, przygotowywane będą indywidualne umowy abonentki.
- Regulamin ze zmianami obowiązuje dla umów lub aneksów podpisanych od 27.05.2019 r.