

Załącznik nr 2

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

ROZDZIAŁ I Postanowienia ogólne.

1. CITYCONNECT Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Frycza Modrzewskiego 3/2U zwana dalej OPERATOREM świadczy publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne polegające na zapewnieniu dostępu do sieci Internet i transmisji danych w sieci kablowej oraz inne usługi informatyczne.
2. Usługi są dostępne na terenie działania OPERATORA. OPERATOR udziela zainteresowanym informacji o dostępności świadczonych usług w danej lokalizacji.
3. Niniejszy REGULAMIN ma zastosowanie zarówno do UMÓW zawieranych z konsumentami jak i z osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą oraz innymi podmiotami.

ROZDZIAŁ II Umowa o świadczenie usług.

4. Standardowe warunki UMOWY o świadczenie usług telekomunikacyjnych określa wzór UMOWY dostępny w siedzibie i na stronie internetowej OPERATORA: www.cityconnect.pl. Tam też jest dostępna informacja o aktualnym CENNIKU usług dodatkowych, standardowych i promocyjnych.
5. UMOWY zawierane są na czas określony lub czas nieokreślony. Minimalny czas trwania UMOWY zawartej na czas określony wynosi 3 miesiące.
6. W przypadku odmiennych postanowień UMOWY, ma ona pierwszeństwo przed REGULAMINEM.
7. Na podstawie UMOWY OPERATOR świadczy na rzecz abonenta usługę dostępu do Internetu która polega na zapewnieniu przekazu danych cyfrowych pomiędzy urządzeniem/ami ABONENTA a siecią szkieletową. OPERATOR dokonuje instalacji i aktywacji usługi w lokalu abonenta, zapewnia ciągłość świadczenia usług o parametrach wskazanych w charakterystyce wybranego pakietu usług w CENNIKU usług. Ponadto OPERATOR zapewnia obsługę serwisową w zakresie wskazanym w treści REGULAMINU a za oddzielnym zleceniem przez ABONENTA także usługi

dodatkowe wskazane w CENNIKU.

8. Na opłatę abonamentową miesięczną składa się opłata za zapewnienie przez OPERATORA na rzecz ABONENTA dostępu do sieci Internet o parametrach wskazanych w charakterystyce wybranego pakietu usług w CENNIKU usług, jak również obsługę serwisową. Opłata instalacyjna jest opłatą za instalację usługi u ABONENTA. Opłata aktywacyjna jest opłatą za aktywowanie urządzenia abonenckiego bez konieczności wykonania dodatkowych prac instalacyjnych, w wypadku posiadania przez ABONENTA urządzenia abonenckiego spełniającego wymogi podłączenia do Sieci i włączenie usługi dla ABONENTA. Opłaty dodatkowe są pobierane za usługi wskazane w CENNIKU w wypadkach wskazanych w UMOWIE lub w REGULAMINIE świadczenia usług.
9. Dane dotyczące jakości świadczonych usług określone są jako minimalne parametry usługi o średniej dobowej przepustowości od urządzenia abonenckiego do routera brzegowego punktu (**styku sieci szkieletowej CityConnect z ogólnosiwiatową siecią internetową**) nie mniejszej niż 128 kbit/s ze wskazaniem, że średnia miesięczna dostępność usługi dla całej sieci wynosi 95%. Szczegółowe parametry dla poszczególnych pakietów opisane są w CENNIKU usług.

10. Przed zawarciem UMOWY ABONENT okaże OPERATOROWI oryginały lub urzędowo poświadczone kopie następujących dokumentów:

- a) odpis z Ewidencji Działalności Gospodarczej w przypadku ABONENTÓW prowadzących działalność gospodarczą i zawierających z OPERATOREM umowę w ramach tej działalności,
- b) odpis z Krajowego Rejestru Sądowego (niestarzy niż sprzed miesiąca przed dniem zawarcia umowy) w przypadku ABONENTA podlegającego wpisowi do tego rejestru,
- c) dowód osobisty - w przypadku osób fizycznych.

OPERATOR zastrzega sobie prawo wykonania kserokopii dokumentów wymienionych powyżej i przetwarzania danych dotyczących ABONENTA potrzebnych dla wykonania UMOWY na zasadach wynikających z ustawy o ochronie danych osobowych.

11. OPERATOR zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia UMOWY:

- a) z osobami które przed podpisaniem UMOWY nie spełniły warunków określonych REGULAMINEM, w szczególności nie przedstawiły wyżej wymienionych dokumentów, lub przedstawiły dokumenty budzące wątpliwość co do ich

autentyczności lub kompletności,

- b) z osobami które zalegają z płatnościami w stosunku do OPERATORA,
- c) z osobami, z którymi OPERATOR rozwiązał uprzednio UMOWĘ z przyczyn leżących po stronie tych osób,
- d) gdy ze względu na warunki techniczne, w szczególności brak odpowiedniej infrastruktury, nie jest możliwe świadczenie usługi w danej lokalizacji.

12. Każda ze STRON może wypowiedzieć UMOWĘ zawartą na czas nieokreślony z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec drugiego miesiąca kalendarzowego po miesiącu w którym wypowiedzenie zostało doręczone drugiej STRONIE.

13. Każda ze STRON może odstąpić od UMOWY ze skutkiem natychmiastowym z przyczyn niezależnych od drugiej STRONY w przypadku:

- a) zmiany prawa, która uniemożliwia świadczenie lub udostępnianie usług,
- b) niemożliwości świadczenia usług, w szczególności kiedy świadczenie usług przekracza możliwości techniczne OPERATORA niezależne od niego, lub ze względu na uniemożliwienie OPERATOROWI dostępu do infrastruktury koniecznej dla świadczenia usług a pozostającej w gestii osób trzecich.

c) cofnięcia w całości lub w części zezwolenia telekomunikacyjnego OPERATOROWI,

- d) siły wyższej, uniemożliwiającej świadczenie usług – przy czym pod pojęciem siły wyższej rozumie się zdarzenie nie dającego się przewidzieć, o charakterze nadzwyczajnym, a w szczególności działania sił przyrody, wojny, strajków, zamieszek, demonstracji, niepokoju społecznych, awarii w dostawie energii, zmiany przepisów prawa, aktów władzy państwowej lub samorządowej – przez okres trwający dłużej niż 30 dni, który uniemożliwia lub utrudnia świadczenie usług.

14. OPERATOR może odstąpić od UMOWY ze skutkiem natychmiastowym z przyczyn leżących po stronie ABONENTA w przypadku:

- a) powtarzającego się rażącego naruszenia istotnych postanowień UMOWY lub REGULAMINU przez ABONENTA,
- b) nie uregulowania przez ABONENTA należności za usługi za dwa lub więcej okresy rozliczeniowe,
- c) podłączenia do sieci OPERATORA lub do urządzeń z nią współpracujących urządzeń nie spełniających wymogów określonych w ustawie Prawo Telekomunikacyjne i przepisach wykonawczych do niej lub mogących wywołać zakłócenia

w tej sieci

d) jeśli ABONENT wywoła zakłócenia w dostępie do Internetu, w tym zakłócające dostęp do Internetu przez innych

użytkowników, w szczególności przez: modyfikacje ustawień sieciowych, używanie szkodliwego oprogramowania

e) wykorzystania przez ABONENTA usług świadczonych przez OPERATORA dla celów niezgodnych z prawem,

f) wszczęcia wobec ABONENTA postępowania likwidacyjnego, upadłościowego lub naprawczego,

15. ABONENT może odstąpić od UMOWY ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:

a) powtarzającego się rażącego naruszenia istotnych postanowień UMOWY lub REGULAMINU przez OPERATORA,

b) nie uruchomienia usługi w terminie wyznaczonym w UMOWIE z winy OPERATORA,

c) wystąpieniu przerwy w świadczeniu usług trwającej dłużej niż 14 następujących po sobie dni z przyczyn zawinionych przez OPERATORA,

d) wszczęcia wobec OPERATORA postępowania likwidacyjnego, upadłościowego lub naprawczego.

16. Wypowiedzenie i odstąpienie od UMOWY wymaga zachowania formy pisemnej i powinno zostać doręczone STRONIE na adres wskazany w UMOWIE listem poleconym lub odebrane osobiście w siedzibie OPERATORA.

17. ABONENT nie ma prawa bez uprzedniej pisemnej zgody OPERATORA przenieść na rzecz osób trzecich jakiegokolwiek uprawnienia wynikającego z UMOWY ani udostępniać usług osobom trzecim poza osobami wspólnie z ABONENTEM zamieszkałymi. OPERATOR za udzielenie zgody na cesję pobiera opłatę zgodnie z CENNIKIEM.

18. W przypadku korzystania z usług na podstawie umowy na czas nieoznaczony ABONENT ma prawo zawiesić korzystanie z usług na okres nie krótszy niż miesiąc i nie dłuższy niż 3 miesiące w każdym roku trwania umowy na czas nieoznaczony. Uprawnienie niewykorzystane w danym roku nie przechodzi na kolejny rok trwania umowy. W okresie zawieszenia nie są świadczone usługi przez OPERATORA, zaś ABONENT nie uiszcza żadnych opłat poza dodatkową opłatą miesięczną za zawieszenie świadczenia usług określoną w CENNIKU.

Rozdział III

Odpowiedzialność OPERATORA z tytułu niewykonania lub

nienależytego wykonania umowy. Wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty.

19. OPERATOR odpowiada za:

a) nienależyte wykonanie UMOWY, w postaci przerw w świadczeniu lub udostępnianiu usług w sytuacji gdy przyczyna przerwy leży po stronie OPERATORA,

b) świadczenie usług niespełniających minimalnych parametrów technicznych dla danego pakietu, w sytuacji gdy przyczyna świadczenia usług niespełniających minimalnych parametrów technicznych dla danego pakietu leży po stronie OPERATORA,

c) niedotrzymanie z przyczyn leżących po stronie OPERATORA określonego w UMOWIE terminu rozpoczęcia świadczenia usług.

20. Odpowiedzialność OPERATORA ograniczona jest do wartości iloczynu 1/15 opłaty abonamentowej miesięcznej oraz liczby dni przez które trwała przerwa w świadczeniu lub udostępnianiu usługi (w wypadku opisanym w pkt. 19 a) lub były świadczone usługi niespełniające minimalnych parametrów technicznych dla danego pakietu (w wypadku opisanym w pkt. 19 b) lub dni opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia usług (w wypadku opisanym w pkt. 19 c). Niniejsze ograniczenie nie dotyczy sytuacji, kiedy niewłaściwe wykonanie umowy jest wynikiem zawinionego działania OPERATORA. Przy czym odszkodowanie nie przysługuje jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw w świadczeniu lub udostępnianiu usługi albo świadczenia usług niespełniających minimalnych parametrów technicznych dla danego pakietu był krótszy niż 36 godzin.

21. OPERATOR obniży o odszkodowanie kwotę opłaty abonamentowej za kolejny okres świadczenia usługi po okresie, w którym rozpatrzono reklamację ABONENTA i przyznano ABONENTOWI odszkodowanie, chyba, że ABONENT zażąda wypłaty odszkodowania przelewem na rachunek bankowy i wskaże na piśmie swój numer rachunku bankowego. W tym wypadku wypłata odszkodowania nastąpi do 30 dni od dnia uznania reklamacji ABONENTA.

22. W wypadku, gdyby doszło do przyznania odszkodowania ABONENTOWI po rozwiązaniu, wypowiedzeniu, odstąpieniu lub zakończeniu obowiązywania UMOWY, OPERATOR przekaże kwotę odszkodowania ABONENTOWI przekazem pocztowym na adres ABONENTA podany w UMOWIE, chyba, że ABONENT wskaże numer rachunku bankowego na który ma nastąpić przelew kwoty odszkodowania.

Rozdział IV

Zakres obsługi serwisowej.

23. OPERATOR zapewnia zakres obsługi serwisowej polegający na przyjmowaniu zgłoszeń usterek, weryfikowaniu ich telefonicznie przez sprawdzenie parametrów podanych przez abonenta. Jeżeli konsultacja telefoniczna nie przyniosła pożądanego rezultatu, tj. przywrócenia świadczenia usługi, pracownik OPERATORA udaje się na miejsce usterki celem fizycznego sprawdzeniu poprawności dostarczania sygnału i usunięcia usterek.

24. Usunięcie usterki jest nieodpłatne, poza wypadkiem gdy usterka zaistniała z przyczyn leżących po stronie ABONENTA w szczególności takich jak: wadliwie działający osprzęt lub oprogramowanie abonenckie, używanie szkodliwego oprogramowania, niepoprawna konfiguracja lub uszkodzony kabel w lokalu.

25. OPERATOR zapewnia obsługę serwisową w dni robocze od g. 9 do g.18 a w pozostałe dni w godzinach od 12 do 18 OPERATOR usunie usterki niezwłocznie w normalnym toku czynności nie później niż w ciągu 5 dni od otrzymania zgłoszenia.

26. Zgłoszenia usterek ABONENT może dokonywać w formie telefonicznej na nr 12 416 35 40, mailowej na adres awaria@cityconnect.pl lub poprzez pisemne zgłoszenie złożone w biurze OPERATORA lub przesłane na jego adres.

Rozdział V

Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji.

27. OPERATOR rozpatruje i załatwia reklamacje ABONENTA na zasadach określonych w przepisach ustawy prawo telekomunikacyjne oraz rozporządzeń wykonawczych do tejsze ustawy z uwzględnieniem zasad wskazanych poniżej.

28. Reklamacje składa się na piśmie w siedzibie OPERATORA lub pisemnie pocztą na jego adres.

29. Reklamacja może być złożona także telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez OPERATORA, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne STRON.

30. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby ABONENTA, określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu; przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy ABONENT żąda ich wypłaty; numer konta bankowego do wypłaty odszkodowania lub innej należności; podpis ABONENTA lub osoby przez niego upoważnionej (poza reklamacją składaną telefonicznie), dokument pełnomocnictwa gdy za ABONENTA działa osoba upoważniona.

31. W przypadku gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych powyżej osoba przyjmująca reklamację w imieniu OPERATORA niezwłocznie poinformuje ABONENTA o konieczności jej uzupełnienia. W przypadku reklamacji nadesłanej listownie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną OPERATOR niezwłocznie wezwie ABONENTA do uzupełnienia brakujących danych, taką samą drogą, jaką złożono reklamację, chyba że na podstawie reklamacji ustalenie ABONENTA reklamującego nie będzie możliwe.

32. W wezwaniu OPERATOR określa termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres potrzebnego uzupełnienia oraz poucza ABONENTA, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota odszkodowania lub innej należności, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, OPERATOR traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona zgodnie z postanowieniami niniejszej umowy.

33. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu, osoba reprezentująca OPERATORA przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.

34. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, OPERATOR jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki OPERATORA rozpatrującej reklamację, chyba że w tym terminie udzieli odpowiedzi na reklamację.

35. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, 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 telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po upływie terminu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym OPERATOR

niezwłocznie powiadamia ABONENTA.

36. OPERATOR w terminie 30 dni od dnia złożenia REKLAMACJI, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, wskazując: nazwę jednostki OPERATORA rozpatrującej reklamację; powołanie podstawy prawnej; rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji; w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty; w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu; pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy Prawo telekomunikacyjne; podpis upoważnionego pracownika OPERATORA, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację będzie dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

Rozdział VI

Informacja o sposobach rozstrzygnięcia sporów.

37. Spór cywilnoprawny między konsumentem a dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego, które prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Prezes UKE może wyznaczyć stronom termin do polubownego zakończenia sprawy. Prezes UKE odstępuje od postępowania mediacyjnego, jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia co najmniej jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na polubowne zakończenie sprawy.

38. Spór cywilnoprawny między konsumentem a dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych może być rozpatrywany przez stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie UKE, które rozpatrują spory o prawa majątkowe wynikłe z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, zawartych pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi. W postępowaniu przed sądami polubownymi stosuje się przepisy ustawy Prawo

telekomunikacyjne i Kodeksu postępowania cywilnego.

Rozdział VII

Ochrona danych i poufność informacji.

39. STRONY, a także ich pracownicy i inne osoby, którym STRONY powierzyły wykonanie zobowiązań, są zobowiązane do wzajemnego zachowania poufności informacji o warunkach łączącej je UMOWY oraz danych identyfikacyjnych ABONENTA a także informacji lub zbiorów danych, do których miały dostęp przez sieć OPERATORA w trakcie obowiązywania UMOWY, jak również zobowiązane są do powstrzymania się od zbierania, przechowywania i przetwarzania oraz udostępniania tych informacji i danych osobom trzecim bez zgody drugiej STRONY, z wyjątkiem przetwarzania danych ABONENTA w celu należytego wykonania UMOWY.

40. Obowiązek zachowania poufności wiąże STRONY także po rozwiązaniu, wypowiedzeniu lub odstąpieniu od UMOWY.

41. OPERATOR, poza wypadkami przewidzianymi prawem, nie ingeruje w treść przesyłanych lub otrzymywanych przez ABONENTA informacji i nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne naruszenia prawa wynikające z treści takich informacji.

42. ABONENT wyraża zgodę na rejestrowanie rozmów telefonicznych prowadzonych przez niego z Biurem Obsługi Klienta OPERATORA

w celu utrwalenia wniosków oraz oświadczeń ABONENTA. Abonent ma prawo w każdym czasie prowadzenia rozmowy telefonicznej z Biurem Obsługi Klienta cofnąć zgodę na dalsze jej nagrywanie. W takiej sytuacji OPERATOR może żądać od ABONENTA potwierdzenia na piśmie oświadczeń złożonych telefonicznie.

Rozdział VIII

Zmiana danych. Adresy i doręczenia.

43. STRONA powiadomi drugą STRONĘ najdalej w ciągu 7 dni do zajścia poniższych okoliczności o:

- a) zmianie swoich danych osobowych wskazanych w UMOWIE,
- b) zmianie swojego adresu lub podanego numeru telefonu kontaktowego albo adresu poczty elektronicznej,

c) zaprzestaniu lub zawieszeniu prowadzenia działalności gospodarczej

d) zmianie formy prawnej,

e) otwarciu postępowania likwidacyjnego, naprawczego lub upadłościowego wobec STRONY.

44. Oświadczenia STRON związane z łączącą je UMOWĄ powinny być składane przez STRONY na piśmie pod rygorem nieważności.

45. STRONY powinny składać sobie oświadczenia pod adresem wskazanym w UMOWIE.

46. Za doręczenie wszelkich dokumentów (poza fakturami), uważa się ich dostarczenie pocztą na adres podany w UMOWIE lub potwierdzenie odbioru przez STRONĘ względnie pracownika STRONY.

47. Odmowa odbioru listu lub dwukrotne awizo, uważane są za doręczenie dokumentu STRONIE.

48. W wypadku zmiany adresu lub adresu dla doręczeń STRONA, której adres uległ zmianie niezwłocznie powiadomi o tym drugą STRONĘ.

49. Do czasu powiadomienia korespondencja wysłana na adres dotychczasowy będzie uważana za doręczoną STRONIE, która zmieniła adres.

*Zapoznałem się z treścią niniejszego REGULAMINU,
rozumiem ją i akceptuję*

.....
(podpis abonenta)