

R E G U L A M I N Ś W I A D C Z E N I A U S Ł U G I D O S T Ę P U D O I N T E R N E T U PRZEZ TELBESKID SPÓŁKA Z O.O.

wydany na podstawie art. 59 i 60 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo Telekomunikacyjne

Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- Abonament** - miesięcznie pobierana opłata za korzystanie z usługi zdefiniowanej w Umowie o świadczenie usługi stałego dostępu do Internetu, do której to Umowy odnosi się niniejszy Regulamin;
- Biuro Obsługi Klienta/BOK** – punkt obsługi klienta znajdujący się w budynku TELBESKID przy ul. Nowy Świat 2, 33-300 Nowy Sącz lub w innej lokalizacji określonej przez Telbeskid na stronie internetowej Telbeskid;
- Cennik** - wykaz obowiązujących cen za świadczenie usługi stałego dostępu do Internetu oraz nazwy usług dostępnych dla Użytkownika;
- Łącze Internetowe** - elektroniczne aktywne lub pasywne urządzenie telekomunikacyjne będące własnością TELBESKID, wydane i zainstalowane w Lokalu u Użytkownika w celu świadczenia usługi stałego dostępu do Internetu określonej w Umowie i Cenniku;
- Nieuzasadnione Wezwanie** – wezwanie Użytkownika do usunięcia usterki w postaci braku sygnału w Sieci Internetowej, gdzie przyczyną usterki było wypięcie z sieci elektrycznej 230V lub złe wpięcie Urządzenia Użytkownika;
- Oczekujący Na Realizację** – wniosek Wnioskodawcy, który został rozpatrzony przez Telbeskid, jako negatywny, w związku z aktualnym brakiem technicznych możliwości świadczenia usług telekomunikacyjnych, lecz w miarę możliwości technicznych i zmieniających się warunków, wniosek może zostać rozpoznany w przyszłości pozytywnie;
- Podmioty** - rozumie się przez to osoby fizyczne, prawne i jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej, którym ustawa przyznaje zdolność prawną;
- Przeniesienie Łącza Internetowego** - zmiana miejsca zainstalowania Łącza Internetowego na wniosek Użytkownika;
- Regulamin/Regulamin Świadczenia Usługi Dostępu do Internetu** – niniejszy Regulamin świadczenia usługi dostępu do Internetu przez Telbeskid;
- Sieć Internetowa** – systemy transmisyjne oraz urządzenia komutacyjne lub przekierowujące, a także inne zasoby, które umożliwiają nadawanie, odbiór lub transmisję sygnałów za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną, niezależnie od ich rodzaju;
- Telbeskid/TELBESKID** - Telbeskid Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Nowym Sączu przy ulicy Nowy Świat 2, 33-300 Nowy Sącz, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000025724, NIP: 738-10-22-521, REGON: 490551973, kapitał zakładowy: 7.500.000,00 złotych, www.telbeskid.com.pl, tel. 18 5470707, adres e-mail bok@telbeskid.com.pl;
- Umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu, zawarta w formie pisemnej pomiędzy TELBESKID a Użytkownikiem;
- Usługa/Usługi Dostępu do Internetu w sieci TELBESKID/Usługi Dostępu do Internetu** - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu dostępu do sieci Internet za pomocą elektronicznych aktywnych i pasywnych urządzeń telekomunikacyjnych, za pośrednictwem Sieci Internetowej TELBESKID;
- Urządzenia Użytkownika** - urządzenia stanowiące zakończenie Łącza Internetowego będące własnością Użytkownika;
- Użytkownik** – Podmiot, który zamierza zawrzeć bądź zawarł z TELBESKID Umowę o świadczenie usługi stałego dostępu do Internetu;
- Wnioskodawca** - Podmiot, który wystąpił do TELBESKID z wnioskiem o sprawdzenie możliwości przyłączenia do Sieci Internetowej;
- Konsument** - osoba fizyczna, wnioskująca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
- Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście 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 niezmiennionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF;
- Lokal** – budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Użytkownik korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
- Prawo Telekomunikacyjne/ustawa Prawo Telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne;
- Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Użytkownika i TELBESKID, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki, epidemie.

Rozdział 1.

Postanowienia wstępne

§ 1

- Regulamin określa zakres i warunki świadczenia przez TELBESKID Usługi Dostępu do Internetu.
- Wysokość opłat za świadczone Usługi Dostępu do Internetu określa Cennik. Cennik świadczenia Usług obowiązujący w TELBESKID oraz Regulamin dostępne są na stronie internetowej TELBESKID, a także są przekazywane Użytkownikowi na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa oraz na każde żądanie Użytkownika na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Na wniosek Wnioskodawcy/Użytkownika dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez TELBESKID przed zawarciem Umowy w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmiennionej postaci) na wskazany przez Wnioskodawcę/Użytkownika adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.

Rozdział 2.

Zakres usług świadczonych przez TELBESKID

§ 2

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

- przyłączenie do Sieci Internetowej pojedynczego Łącza Internetowego w głównej lokalizacji Użytkownika (w Lokalu);
- utrzymanie Łącza Internetowego, o którym mowa w pkt. 1, w gotowości do świadczenia usług.

Rozdział 3.

Warunki wykonywania usług telekomunikacyjnych

§ 3

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

§ 4

- Zmian w Łączu Internetowym może dokonywać wyłącznie TELBESKID lub Podmiot przez niego upoważniony.
- Urządzenia Użytkownika, stanowiące zakończenie Łącza Internetowego, włączone do Sieci Internetowej, muszą posiadać ocenę zgodności z zasadniczymi wymaganiami, o których mowa w ustawie Prawo Telekomunikacyjne oraz przepisach powołanych w przepisach Prawa Telekomunikacyjnego.
- W razie stwierdzenia przez służby techniczne TELBESKID przyłączenia przez Użytkownika do Sieci Internetowej urządzeń nie posiadających oceny zgodności z zasadniczymi wymaganiami, o których mowa w ustawie Prawo Telekomunikacyjne, TELBESKID – po uprzednim wezwaniu Użytkownika do odłączenia tych urządzeń - jest uprawniony do odłączenia Łącza Internetowego i zawieszenia świadczenia usługi.
- W przypadku określonym w pkt.3 TELBESKID wzywa Użytkownika do odłączenia urządzeń w terminie 14 dni, pod rygorem rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym. W razie nie zastosowania się Użytkownika do wezwania w wyznaczonym terminie, TELBESKID rozwiązuje Umowę ze skutkiem natychmiastowym.

§ 5

- TELBESKID ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Użytkownika lub wskutek nieprzebrzeżania przez Użytkownika postanowień Umowy bądź przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
- W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, TELBESKID ponosi wobec Użytkownika niebędącego Konsumentem odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Użytkownika szkody z wyłączeniem utraconych korzyści. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, TELBESKID ponosi odpowiedzialność wobec Użytkownika przy uwzględnieniu zasad i warunków określonych w Umowie oraz niniejszym Regulaminie.
- TELBESKID nie ponosi odpowiedzialności z tytułu:
 - niedostosowania Urządzeń Użytkownika do wymagań Sieci Internetowej TELBESKID;
 - niewłaściwej eksploatacji przez Użytkownika urządzeń sieciowych;
 - zdarzeń, na które TELBESKID nie ma bezpośredniego wpływu, np. usterki energetyczne, przepięcia w sieci itp.;
 - przerw w świadczeniu Usługi spowodowanych przez bezprawne udostępnianie Usługi przez Użytkownika osobom trzecim bez wiedzy i zgody TELBESKID;
 - trudności w dostępie do Internetu wynikłych z powodu czasowego ograniczenia przepustowości łączy w szczególności międzynarodowych, nie wynikającego z winy TELBESKID lub wynikłych awarii komputera / systemu Użytkownika, bądź innych przyczyn całkowicie niezależnych od Telbeskid.

Rozdział 4.

Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych

§ 6

- Wnioskodawca składa wniosek o sprawdzenie możliwości przyłączenia do Sieci Internetowej na formularzu TELBESKID w Biurze Obsługi Klienta TELBESKID. Wniosek może być także przesłany pisemnie lub pocztą elektroniczną oraz zgłoszony telefonicznie.
- Jeżeli Wnioskodawca wnosi o sprawdzenie możliwości przyłączenia do Sieci Internetowej więcej niż jednego Łącza Internetowego, na każde Łącze Internetowe składa oddzielny wniosek.
- Jeżeli w wniosku występują braki, TELBESKID wzywa do ich uzupełnienia w terminie 7 dni. Za datę zgłoszenia wniosku przyjmuje się datę złożenia wniosku prawidłowo wypełnionego.

4. TELBEKID zobowiązany jest do rozpatrzenia wniosku, o którym mowa w pkt.1, w terminie 90 dni i zawiadomienia Wnioskodawcy o treści rozstrzygnięcia.
5. W przypadku stwierdzenia braku możliwości przyłączenia do Sieci Internetowej, TELBEKID jest obowiązany zawiadomić o tym Wnioskodawcę na piśmie lub telefonicznie celem umożliwienia mu podjęcia decyzji czy jego wniosek ma zostać w bazie TELBEKID jako Oczekujący Na Realizację. Brak pisemnej decyzji Wnioskodawcy w terminie 30 dni od zawiadomienia go przez TELBEKID, traktowany będzie jako brak wyrażenia zgody na pozostawienie wniosku w bazie jako Oczekującego Na Realizację.
6. TELBEKID stwierdza brak możliwości przyłączenia do Sieci Internetowej w następujących przypadkach:
 - a) czasowego braku Sieci Internetowej na obszarze, w którym znajduje się wskazane we wniosku miejsce zainstalowania Łącza Internetowego lub wyłączenia tego obszaru z planu zabudowy Siecią Internetową z przyczyn określonych w odrębnych przepisach;
 - b) niemożności przyłączenia Łącza Internetowego do istniejącej Sieci Internetowej ze względu na warunki techniczne;
 - c) występowania innych okoliczności uniemożliwiających przyłączenie do Sieci Internetowej.
7. Warunki techniczne, o których mowa w pkt.6 lit. b) zależą w szczególności od posiadania wolnych zasobów sieciowych.

§ 7

1. W przypadku pisemnego lub telefonicznego potwierdzenia przez TELBEKID możliwości przyłączenia do Sieci Internetowej, Wnioskodawca i TELBEKID zawierają Umowę.
2. Umowa powinna być zawarta w terminie 30 dni od dnia stwierdzenia przez TELBEKID możliwości przyłączenia do Sieci Internetowej.

§ 8

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

§ 9

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

§ 10

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

§ 11

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

§ 12

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

§ 13

1. W przypadku, o którym mowa w § 12 ust. 3 i śmierci jednego z małżonków -

Użytkowników, TELBEKID realizuje usługę świadczoną na podstawie Umowy na rzecz drugiego z małżonków, dokonując bezpłatnie odpowiednich zmian w prowadzonej przez siebie ewidencji (dokumentacji).

2. W przypadku, o którym mowa w § 12 ust. 3 i utraty uprawnień do zajmowania Lokalu, w którym zainstalowane jest Łącze Internetowe przez jednego z małżonków - Użytkowników w czasie trwania małżeństwa i nie złożenia wniosków lub oświadczeń, o których mowa w § 15 i 23, usługa świadczona na podstawie Umowy realizowana jest przez TELBEKID na rzecz małżonka pozostającego w Lokalu.

§ 14

Umowa zawarta z jednym z małżonków może być w każdym czasie przekształcona w Umowę z obojgiem małżonków. Przekształcenie następuje w formie aneksu do Umowy po złożeniu w TELBEKID wniosku podpisanego przez oboje małżonków o przekształcenie Umowy. Po zawarciu aneksu uznaje się Umowę za zawartą z obojgiem małżonków i stosuje się do niej odpowiednio § 12 i 13.

§ 15

1. Użytkownik może rozwiązać Umowę zawartą z TELBEKID, za porozumieniem Stron, bez obowiązku zwrotu ulg przyznanych mu w związku z zawarciem Umowy na warunkach promocyjnych, w przypadku, gdy jednocześnie dojdzie do zawarcia Umowy pomiędzy TELBEKID a nowym Użytkownikiem, dotyczącej świadczenia Usług w dokładnie tej samej lokalizacji i na tym samym Łączu Internetowym.
2. Użytkownik nie może skorzystać z uprawnień, o których mowa w § 15 ust. 1 Regulaminu, jeśli posiada jakiegokolwiek zaległości z płatnościami na rzecz TELBEKID z tytułu Umowy, której dotyczyć miałyby porozumienie bądź z tytułu innej umowy.

§ 16

Uchylony.

§ 17

Uchylony

§ 18

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

§ 19

Uchylony.

§ 20

W przypadku, gdy z wnioskiem o zawarcie Umowy dotyczącym tego samego Łącza Internetowego wystąpi więcej niż jeden Podmiot, TELBEKID zawrze Umowę z osobą, która wystąpiła z wnioskiem jako pierwsza.

§ 21

1. Zamówienia na usługi dodatkowe mogą być składane przez Użytkownika:
 - a) osobiście w siedzibie TELBEKID lub poza siedzibą TELBEKID w obecności upoważnionego przedstawiciela TELBEKID;
 - b) w drodze pisemnej - składane przez Użytkownika zamówienia winny być zgodne z aktualną ofertą oraz Cennikiem TELBEKID.
2. Na złożone zamówienie TELBEKID udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Użytkownika, czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych lub dodatkowych opcji Usług.
3. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego lub dodatkowej opcji Usługi następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie.
4. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie lub nowej opcji Usługi następuje od kolejnego okresu rozliczeniowego, występującego po okresie rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług w dodanej lub zmienionej taryfie lub Usłudze, jeżeli Użytkownik złożył wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed rozpoczęciem kolejnego okresu rozliczeniowego.

4.1. Zasady korzystania z usług telekomunikacyjnych

§ 22

1. TELBEKID w ramach opłaty instalacyjnej, instaluje Łącze Internetowe i przyłącza ją do Sieci Internetowej właściwej dla miejsca zainstalowania Łącza Internetowego. Na podstawie Umowy TELBEKID utrzymuje w sprawności Łącze Internetowe, jeśli stanowi ono własność TELBEKID.
2. Zainstalowanie Łącza Internetowego w Lokalu Użytkownika i jego przyłączenie do Sieci Internetowej powinno nastąpić w terminie do 30 dni od dnia zawarcia Umowy.
3. W przypadku nie dotrzymania terminu określonego w pkt.2, TELBEKID jest zobowiązany do zapłacenia odszkodowania w wysokości 1/30 miesięcznego Abonamentu za każdy dzień opóźnienia.
4. Użytkownik ma prawo żądać odszkodowania przewyższającego kwotę określoną w § 22 ust. 3 na zasadach ogólnych.

§ 23

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

§ 24

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

§ 25

1. TELBEKID może na wniosek Użytkownika dokonać Przeniesienia Łącza Internetowego na obszarze tej samej lub innej sieci miejscowej z zachowaniem postanowień § 11.
2. TELBEKID powiadamia Użytkownika o przewidywanym terminie realizacji wniosku, o którym mowa w § 25 ust. 1. Powiadomienie to powinno nastąpić w terminie 21 dni od złożenia wniosku przez Użytkownika.
3. Opłaty za Przeniesienie Łącza Internetowego pobiera się według ustalonych stawek w obowiązującym Cenniku. W okresie oczekiwania na Przeniesienie Łącza Internetowego od Użytkownika nie pobiera się Abonamentu, chyba że w okresie tym Użytkownik wykorzystuje posiadane Łącze Internetowe w dotychczasowym miejscu jego lokalizacji.
4. Wnioski o Przeniesienie Łącza Internetowych realizowane są w kolejności zgłoszeń według zasad określonych w § 9, przy czym wnioski te są realizowane w ramach istniejących na danym obszarze warunków technicznych.

§ 26

Instalacja Urządzeń Użytkownika stanowiących zakończenie Łącza Internetowego, nabytych przez Użytkownika, może być zlecona TELBEKID lub wykonana przez Użytkownika we własnym zakresie.

§ 27

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

§ 28

1. Użytkownik zobowiązany jest, w przypadku wcześniejszego powiadomienia, z wyprzedzeniem nie krótszym niż 2 dni go o tym, wyrazić zgodę na sprawdzenie stanu technicznego Łącza Internetowego przez służby techniczne TELBEKID, po okazaniu przez nich identyfikatorów. W razie stwierdzenia usterek lub nieprawidłowości, w tym stosowania urządzeń bez homologacji lub oceny zgodności z zasadniczymi wymaganiami o których mowa w art. 153 ust.1 Prawa Telekomunikacyjnego, TELBEKID usuwa je (jeśli Łącze Internetowe stanowi własność TELBEKID) lub zobowiązuje Użytkownika do wyeliminowania nieprawidłowości w wyznaczonym terminie (jeśli Łącze Internetowe stanowi własność Użytkownika).
2. W przypadku uniemożliwienia dokonania sprawdzenia urządzeń wymienionych w pkt.1 lub odmowy usunięcia nieprawidłowości i wykonania w/w czynności w wyznaczonym terminie, po uprzednim wezwaniu Użytkownika do zmiany postępowania, TELBEKID może rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym.

§ 29

Uchylony.

§ 30

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

§ 31

Użytkownikowi, z tytułu niemożności korzystania z usługi w powodów, za które odpowiedzialność ponosi TELBEKID, przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień niemożności korzystania z usługi powyżej dwóch dni roboczych (tj. dni powszednich – bez sobót, niedziel i świąt) od dnia zgłoszenia przez Użytkownika tego faktu do TELBEKID. Odszkodowanie to wypłacane jest na podstawie reklamacji. Użytkownik jest uprawniony do dochodzenia odszkodowania przewyższającego wartość odszkodowania, o którym mowa w niniejszym paragrafie, na zasadach ogólnych.

4.2. Opłaty i rozliczenia

§ 32

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

§ 33

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

§ 34

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

§ 35

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

§ 36

Odsetki za opóźnienie w uiszczeniu opłat - należne od Użytkownika wykazywane będą

w odrębnym dokumencie finansowym przesyłanym do Użytkownika, lub będą stanowiły odrębną pozycję na kolejnym rachunku telefonicznym.

**Rozdział 5.
Reklamacje**

§ 37

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

1. niedotrzymanie z winy TELBEKID terminu zawarcia Umowy ,
2. niedotrzymanie z winy TELBEKID określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
3. niedotrzymanie z winy TELBEKID terminu przyłączenia do Sieci Internetowej;
4. niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi dostępu do Internetu,
5. nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi dostępu do Internetu.

§ 38

1. Reklamacje mogą być zgłaszane w ciągu 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi dostępu do Internetu, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi dostępu do Internetu.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w pkt.1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym TELBEKID niezwłocznie powiadamia Użytkownika.
3. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty kary umownej bądź odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Użytkownika i procedury reklamacyjnej.

§ 39

1. Reklamacja może być złożona pisemnie (osobiście podczas wizyty w Biurze Obsługi Klienta lub przesyłką pocztową), w formie elektronicznej, telefonicznie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta.
2. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi Klienta, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca TELBEKID, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej, TELBEKID potwierdza przyjęcie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
3. W potwierdzeniu przyjęcia reklamacji wskazany jest dzień złożenia reklamacji oraz nazwa, adres i numer telefonu jednostki TELBEKID rozpatrującej reklamację.
4. Przepisu pkt. 2 i 3 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Użytkownika, zwanego dalej „reklamującym”;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez TELBEKID lub adres lokalizacji Łącza Internetowego;
 - e) datę złożenia wniosku o sprawdzenie możliwości przyłączenia do Sieci Internetowej – w przypadku reklamacji , o której mowa w § 37 pkt. 1 lub 3;
 - f) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do Internetu - w przypadku reklamacji, o której mowa w § 37 pkt. 2;
 - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności w przypadku, o którym mowa w pkt. 7;
 - i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

§ 40

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

§ 41

1. TELBEKID udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się że reklamacja została uwzględniona.
2. Odpowiedzi na reklamację udziela się w formie pisemnej.
3. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, TELBEKID potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
4. Przepisu pkt. 3 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku TELBEKID potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, TELBEKID potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
5. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w pkt. 3 i 4, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 39 ust. 3 oraz § 41 ust. 6 pkt. 1-6 i ust. 7 pkt. 1, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
6. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki TELBEKID rozpatrującej reklamację i jej adres;
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet

- przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 39 pkt. 8;
- e) 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 postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy Prawo Telekomunikacyjne;
 - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego TELBEKID, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
7. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo:
 - a) zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą, w przypadku gdy odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej.
 8. W przypadku nierozwiązania sporu w trybie postępowania reklamacyjnego, może on być rozstrzygnięty przed właściwym sądem powszechnym. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Użytkownik może też skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, składając wniosek o zawezwanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne. Postępowanie w trybie art. 109 w/w ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Użytkownika 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 Konsumenckiej tego urzędu: <https://cik.uke.gov.pl/>.
 9. W przypadku sporu TELBEKID z Użytkownikiem niebędącym Konsumentem kierowanego do sądu powszechnego, sądem właściwym jest sąd właściwy dla siedziby TELBEKID.

§ 42

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

**Rozdział 6.
Postanowienia końcowe**

§ 43

Uchylony

§ 44

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

§ 45

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

Dane osobowe

§ 46

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

Jakość i funkcjonalność usług

§ 47

- | | | |
|----|--|-----------------------------|
| 1. | godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. | TELBEKID świadczy Usługi 24 |
| 2. | zasięgu Sietci Internetowej TELBEKID. | TELBEKID świadczy Usługi w |

3. TELBEKID stosuje środki zarządzania ruchem w Sieci, których celem jest optymalizacja jakości Usług, w tym usług transmisji danych w ramach stacjonarnego Internetu. Środki zarządzania ruchem zapobiegają osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności udostępnionego łącza. Środkami zarządzania ruchem jest jego automatyczne: blokowanie, spowalnianie oraz priorytetyzacja.

4. Prędkość transmisji danych wpływa na korzystanie z treści, aplikacji i usług w następujący sposób:

- a) dostęp do treści może być uzależniony od prędkości transmisji danych np. transmisja w czasie rzeczywistym, gry sieciowe w czasie rzeczywistym, dostęp do zasobów sieciowych;
- b) korzystanie z aplikacji może wymagać odpowiedniej prędkości transmisji danych np. aplikacje wymagające szybkiego przesyłu danych (aplikacje bankowe, aplikacje wykorzystujące transmisję wideo);
- c) korzystanie z usług może wymagać odpowiedniej transmisji danych np. usługi wykorzystujące transmisję wideo w czasie rzeczywistym lub gry sieciowe.

5. Na korzystanie z usługi transmisji danych mogą mieć wpływ także inne czynniki i wskaźniki jakości np.:

- a) wskaźnik opóźnienia poprzez wpływ na czas odpowiedzi Sieci na działania Użytkownika (np. czas reakcji po kliknięciu na link strony internetowej lub przycisk w aplikacji internetowej), co oznacza, że wskaźnik ten wpływa na interaktywność postrzeganą przez Użytkownika (np. czas otwierania strony internetowej);
- b) wskaźnik wahania opóźnienia poprzez brak odczuwalnego dla Użytkownika wpływu przy usłudze transmisji danych; możliwy wpływ na jakość połączeń głosowych (np. w komunikatorach internetowych) wskaźnik przepustowości poprzez odczuwalny wpływ na czas otwierania stron internetowych, ładowania materiałów video, pobierania plików, jakość połączeń.
- c) Prędkość transmisji danych w ramach stacjonarnego Internetu jest uzależnione również od sposobu korzystania z usługi transmisji danych oraz następujących czynników:

- a) treści przeglądanych w czasie pomiaru; ograniczeń w zakresie dostępności wprowadzanych przez inne podmioty (np. dostawców treści, innych operatorów); usług z jakich korzysta Użytkownik; obciążenia urządzenia Użytkownika; pracy innych usług lub aplikacji w tle; parametrów urządzenia, w szczególności procesora, pamięci, aktualnie zainstalowanego oprogramowania;
- b) urządzenia należącego do Użytkownika, które powinno obsługiwać technologię, której dotyczy maksymalna prędkość, powinno mieć dostęp do technologii, której dotyczy pomiar oraz nie powinno posiadać uruchomionych aplikacji, usług lub innych funkcji urządzenia, które angażują transmisję danych;
- c) lokalizacji i wydajności docelowego serwera np. wybrana strona internetowa lub serwis, mogą posiadać swoje wewnętrzne ograniczenia – czynniki te mogą być głównymi czynnikami wpływającym na usługę transmisji danych, co oznacza, iż w konsekwencji Użytkownik doświadczy niskich przepływności i długich opóźnień.

7. TELBEKID gwarantuje jakość

7. parametrów przepustowości Usługi dla danych wysyłanych i odbieranych na poziomie zgodnym z wybranym pakietem określonym w Umowie. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie narzędzia do mierzenia prędkości Internetu, o którym więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej <https://cik.uke.gov.pl/uslugi-teleko/pomiar-prdkosci-internetu/certyfikowany-mechanizm/>. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone. Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie Umowy przez TELBEKID.

8. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez TELBEKID za pomocą Sietci Internetowej nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu. TELBEKID świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sietci Internetowej umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług pozostaje bez wpływu na ich jakość.

9. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sietci Internetowej oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, TELBEKID za pomocą odpowiednich narzędzi prowadzi stały monitoring obciążenia Sietci Internetowej w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Użytkownika i ochronę jego danych osobowych.

Usługa serwisowa

§ 48

1. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez TELBEKID na jego stronie internetowej.
2. TELBEKID zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Użytkowników przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej TELBEKID zapewnia:
 - a) cykliczne przeglądy stanu technicznego jego Sietci Internetowej,
 - b) bieżącą naprawę usterek i awarii Sietci Internetowej,
 - c) techniczną pomoc przy usuwaniu usterek lub awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
 - d) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez TELBEKID, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
 - e) rozpatrywanie reklamacji,
 - f) informacje o wystawionych rachunkach i płatnościach.
3. Użytkownik może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacje na temat Usług :
 - a) na stronie internetowej TELBEKID,
 - b) pod numerem telefonu BOK wskazanym na stronie internetowej TELBEKID,
 - c) e-mailem na adres podany w Umowie,
 - d) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
4. Opłaty za połączenie z numerem BOK nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodnie z wybranym przez Użytkownika pakietem taryfowym.

5. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej TELBEKID oraz dostarczonym przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Użytkownika zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej.
6. Usunięcie powstałej usterki bądź awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 2 dni robocze od dnia powiadomienia o usterce lub awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Użytkownik zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
7. Naprawa lub wymiana sprzętu stanowiącego własność TELBEKID bądź usuwanie usterek lub awarii, a także pomoc techniczna następuje:
 - a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w sprzęcie lub Sieci Internetowej TELBEKID, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem TELBEKID lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Użytkownik;
 - b) odpłatnie, w przypadku utraty sprzętu, jego uszkodzenia, lub usterek bądź wad spowodowanych przez Użytkownika lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem i instrukcją postępowania ze sprzętem.

Prawo Użytkownika do zachowania ciągłości dostępu do Internetu

§ 49

1. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Użytkownik ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
2. TELBEKID wykonuje aktywację Usługi w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Użytkownikiem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia obowiązywania umowy łączącej Użytkownika z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet.
3. W przypadku rozwiązania Umowy, TELBEKID jest zobowiązany świadczyć Usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet z Użytkownikiem terminu aktywacji tej nowej usługi.
4. Uzgodnienie terminów, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, powinno nastąpić niezwłocznie na Trwałym nośniku.
5. Za czynności związane z realizacją uprawnień, o którym mowa w ust. 1-4 powyżej, TELBEKID usług nie pobiera opłat od Użytkownika.
6. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi, o której mowa w ust. 1-4, z przyczyn leżących po stronie TELBEKID:
 - a) a jest on dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Użytkownikowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone Usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych;
 - b) a jest on nowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Użytkownikowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie usługi świadczone Użytkownikowi przez dotychczasowego dostawcę usług, liczonej według rachunków tego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

§ 50

Regulamin wchodzi w życie z dniem 21 grudnia 2020 roku.