

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG**świadczonej przez **TELSONET Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie****§ 1****Preambuła**

1. TELSONET Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie (TELSONET) świadczy usługi telekomunikacyjne oraz udostępnia usługi telekomunikacyjne, na podstawie ustawy z dnia 21 lipca 2000 r. Prawo telekomunikacyjne (Ustawa) oraz na podstawie zgłoszenia działalności telekomunikacyjnej nie wymagającej zezwolenia OLU-WKT-6009-49/04 (3)
2. TELSONET świadczy i udostępnia usługi na rzecz Abonentów na podstawie Umowy, niniejszego Regulaminu i Cennika Usług TELSONET.
3. Zakres świadczonych przez TELSONET usług może być zmieniony, modyfikowany lub rozszerzany w miarę rozwoju i powstawania nowych technologii telekomunikacyjnych lub zmiany przepisów prawa.

**§ 2****Określenia****Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:****Abonent** - podmiot, który zawarł umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z TELSONET,**Instalacja Usługi** - czynności techniczne wykonywane przez TELSONET, polegające w szczególności na instalacji i uruchomieniu urządzeń umożliwiających świadczenie usług przez TELSONET.**Cennik lub Cennik Usług TELSONET** - zestawienie usług świadczonych lub udostępnianych przez TELSONET, zawierający opis usług, sposób ich świadczenia lub udostępniania przez TELSONET, oraz zestawienie cen za te usługi, do których płatności zobowiązany jest Abonent, będący wraz z niniejszym Regulaminem integralną częścią Umowy.**Umowa** - umowa zawarta na piśmie o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez TELSONET na rzecz Abonenta. Umowa jest jedynie ważna i wiążąca strony, o ile do Umowy zostały załączone Regulamin oraz Cennik Usług. Umowa zawiera oświadczenie Abonenta, że przed zawarciem Umowy zapoznał się z treścią Regulaminu i Cennika Usług oraz wyraża zgodę na włączenie ich postanowień do Umowy. Jeżeli w Regulaminie jest mowa o Umowie, należy przez to rozumieć Umowę, Regulamin i Cennik Usług łącznie.**Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia lub udostępniania usług telekomunikacyjnych przez TELSONET, ustalający zasady i warunki świadczenia lub udostępniania usług telekomunikacyjnych przez TELSONET, będący wraz z Cennikiem Usług integralną częścią Umowy. Regulamin wiąże Abonenta i TELSONET od momentu podpisania Umowy, na równi z postanowieniami Umowy i Cennika Usług.**Sieć TELSONET** - sieć telekomunikacyjna, na którą składają się urządzenia telekomunikacyjne i linie telekomunikacyjne zestawione w sposób umożliwiający TELSONET przekaz sygnałów pomiędzy określonymi zakończeniami tej sieci.**Urządzenia** - wszelkie urządzenia, umożliwiające świadczenie przez TELSONET usług, udostępnione Abonentowi.**Ustawa** - ustawa z dnia 21 lipca 2000 r. Prawo telekomunikacyjne z późniejszymi zmianami.**§ 3****Świadczenie usług**

1. TELSONET na podstawie Umowy, Regulaminu i Cennika Usług świadczy i udostępnia usługi transmisji danych za pośrednictwem i w ramach Sieci TELSONET, polegającej na dostępie do Internetu, transmisji danych oraz inne usługi telekomunikacyjne nie wymagające zezwolenia.
2. Szczegółowy wykaz oferowanych, świadczonych i udostępnianych przez TELSONET usług oraz parametry ich udostępniania i świadczenia zawarte są w Cenniku Usług.

**§ 4****Umowa o świadczenie usług**

1. TELSONET świadczy usługi telekomunikacyjne na podstawie zawartych z Abonentami Umów, niniejszego Regulaminu, Cennika Usług i przepisów prawa.
2. Przez Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych TELSONET zobowiązuje się do świadczenia określonych usług na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach przewidzianych Umową, Regulaminem i Cennikiem Usług, zaś Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania opłat za te usługi oraz przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.
3. Stronami zawarcia umowy są: TELSONET i Abonent tj. podmiot zamierzający korzystać z wybranej i określonej w umowie usługi.
4. W imieniu TELSONET Umowę zawiera upoważniony przedstawiciel TELSONET. Za upoważnionego przedstawiciela TELSONET uważana jest osoba posiadająca i legitymująca się pełnomocnictwem udzielonym przez TELSONET do zawierania Umów.

**§ 5****Zawarcie umowy**

1. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych TELSONET zawierana jest na wniosek Abonenta.
2. Umowa może być zawarta po przedstawieniu przez Abonenta, będącego osobą fizyczną dowodu osobistego zawierającego informację o aktualnym miejscu zameldowania, oraz dokumentu stwierdzającego tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, w których zainstalowane będą urządzenia.
3. W przypadku, gdy Abonent nie jest osobą fizyczną, Umowa może być zawarta przez upoważnionego przedstawiciela Abonenta po przedstawieniu dokumentu potwierdzającego status prawny, w szczególności urzędowo potwierdzony dokument zawierający dane z odpowiedniego rejestru, do którego wpisany jest Abonent, dokumenty stwierdzające nadanie numeru statystycznego REGON i numeru identyfikacji podatkowej NIP oraz dokumentu stwierdzającego tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, w których zainstalowane będą urządzenia.
4. TELSONET zastrzega sobie prawo do żądania dodatkowych dokumentów i wyjaśnień od Abonenta, jakie okażą się niezbędne przed zawarciem Umowy oraz do żądania potwierdzenia danych wykazywanych na podstawie niniejszego paragrafu.
5. Umowa jest zawarta z chwilą podpisania formularza Umowy przez Abonenta i TELSONET.

**§ 6****Odmowa zawarcia umowy**

1. TELSONET ma prawo odmówić zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, gdy:
  - a) Wnioskodawca nie dołączył lub odmówił okazania dokumentów, o których mowa w § 5 Regulaminu lub przedstawione dokumenty budzą wątpliwości co do ich rzetelności, prawdziwości, autentyczności lub formy,
  - b) TELSONET nie ma możliwości technicznych świadczenia określonej usługi,
  - c) Nie można uzyskać porozumienia z administratorem budynku w sprawie montażu urządzeń,
  - d) Proponowany przez zamawiającego zakres korzystania z sieci może uniemożliwić zapewnienie umownego standardu usług dla abonentów przyłączonych do sieci,
  - e) Umowa miałaby być zawarta z osobami, które nie spełniają warunków określonych w niniejszym Regulaminie,

**§ 7****Czas trwania umowy**

1. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych może być zawarta, według wyboru Abonenta, na czas nieokreślony, 12 miesięcy lub 24 miesięcy kalendarzowych. Gdy dzień zawarcia Umowy nie jest pierwszym dniem miesiąca kalendarzowego, Umowę uważa się za zawartą na łączny okres będący sumą okresu obowiązywania Umowy oraz liczby dni, które upłynęły od daty zawarcia Umowy do ostatniego dnia miesiąca, w którym Umowa została zawarta, włącznie.
2. W przypadku umowy zawartej na czas według wyboru Abonenta, TELSONET pobiera jednorazową opłatę określoną w umowie, według obowiązującego cennika.
3. W przypadku braku pisemnego wypowiedzenia Umowy, złożonego najpóźniej na jeden miesiąc kalendarzowy przed upływem pierwszego i każdego następnego okresu obowiązywania Umowy, Umowa ulega automatycznemu przedłużeniu tj. bez potrzeby dokonywania jakichkolwiek czynności przez stronę Umowy, na czas nieokreślony.
4. Przed upływem danego okresu obowiązywania Umowy strony mogą porozumieć się w odrębnym aneksie do Umowy sporządzonym najpóźniej na 30 dni przed upływem okresu obowiązywania umowy, co do zmiany długości okresu obowiązywania Umowy, na jaki Umowa zostanie przedłużona lub co do zmiany świadczonych usług, sposobu, formy lub wysokości opłat.

**§ 8****Odpowiedzialność**

1. TELSONET odpowiada na podstawie przepisów Kodeksu Cywilnego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie świadczonych usług telekomunikacyjnych będących następstwem winy umyślnej, rażącego niedbalstwa TELSONET lub następstwem czynu niedozwolonego.
2. TELSONET w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, świadczonych lub udostępnianych przez TELSONET, które jest następstwem siły wyższej, nastąpiło z winy Abonenta lub wskutek niedochowania przez Abonenta przepisów prawa, lub postanowień niniejszego Regulaminu, lub Umowy, lub było spowodowane czynnikami, na które TELSONET nie miał wpływu.
3. Usługi telekomunikacyjne realizowane przy udziale służb i urządzeń innego operatora, wykonywane są zgodnie z regulaminem świadczenia usług tego operatora, w zakresie jakim Abonent korzysta z usług realizowanych przy udziale służb i usług innego operatora.
4. Z przyczyn technicznych TELSONET może czasowo przerwać świadczenie usług na rzecz Abonenta.
5. Za każdą pełną dobę przerwy w świadczeniu usługi z powodu awarii, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 (jednej trzydziestej) miesięcznej Opłaty Abonamentowej.
6. Zwrot części miesięcznej Opłaty Abonamentowej przysługuje, jeżeli Abonent dokonał zgłoszenia przerwy w świadczeniu usług do TELSONET, a następnie, po potwierdzeniu istnienia faktu przerwy w świadczeniu usług przez serwis TELSONET, zgłosił wniosek o zwrot odpowiedniej części miesięcznej Opłaty Abonamentowej.
7. Zgłoszeń należy dokonywać na adres e-mail: [serwis@telsonet.pl](mailto:serwis@telsonet.pl) lub telefonicznie (081) 7487999.

**§ 9****Tajemnica telekomunikacyjna i zasady przetwarzania danych**

1. TELSONET jest obowiązany do zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej, obejmującej informacje przekazywane w Sieci TELSONET, dane dotyczące Abonenta oraz dane dotyczące faktu, okoliczności i rodzaju połączenia, prób uzyskania połączenia między określonymi zakończeniami sieci, a także identyfikacji, bądź lokalizacji zakończenia sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie.
2. Przepisu ustępu 1 nie stosuje się do informacji i danych ze swojej istoty jawnych albo z przeznaczenia publicznych, albo ujawnionych postanowieniem sądu, postanowieniem prokuratora lub na podstawie odpowiednich przepisów prawa.
3. TELSONET zapewnia zabezpieczenie urządzeń telekomunikacyjnych, sieci oraz zbioru danych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi przed możliwością ujawnienia tajemnicy telekomunikacyjnej.
4. TELSONET może zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać informacje lub dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną (przetwarzanie danych), jeżeli czynności te będą przedmiotem usług świadczonych przez TELSONET na podstawie Umowy i Regulaminu albo są niezbędne do ich wykonania.  
Przetwarzanie danych osobowych Abonentów będących osobami fizycznymi może dotyczyć:
  - a) nazwiska i imienia Abonenta,
  - b) miejsca stałego pobytu Abonenta,
  - c) numeru ewidencyjnego PESEL Abonenta,
  - d) nazwy i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość Abonenta,
  - e) numeru ewidencji podatkowej NIP Abonenta, na jego wniosek,
  - f) numeru konta bankowego lub karty płatniczej Abonenta, na jego wniosek.
5. TELSONET może uwarunkować zawarcie Umowy uprzednim uzyskaniem urzędowego potwierdzenia danych Abonenta.
6. Przetwarzanie informacji lub danych w innych celach niż określony w § 9 ust. 4 jest dopuszczalne jedynie zgodnie z odpowiednimi przepisami ustawowymi.

**§ 10****Obowiązki Abonenta**

1. Abonent jest zobowiązany do korzystania z usług świadczonych Przez TELSONET w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu Sieci TELSONET. W przeciwnym wypadku TELSONET zastrzega sobie prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
2. Abonent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu oraz Cennika, a w szczególności zobowiązany jest do:
  - a) terminowego uiszczania opłat za świadczone przez TELSONET usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem Usług,
  - b) nie udostępniania usług osobom trzecim oraz nie wykorzystywania usług w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim, chyba że TELSONET wyrazi na piśmie zgodę na udostępnianie usług osobom trzecim lub wykorzystywania usług w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim,
  - c) nie dokonywania zmian w łączu zapewniającym dostęp do Sieci TELSONET oraz nie podłączania urządzeń nieprzystosowanych do współpracy z tym łączem, urządzeń nie posiadających świadectwa homologacji,
  - d) niezwłocznego zgłaszania TELSONET przypadków zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz przypadków nieuprawnionego lub zagrażającego interesom innych Abonentów działania w Sieci TELSONET,
  - e) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom TELSONET kontroli instalacji i urządzeń będących własnością abonenta oraz działania Sieci TELSONET w zakresie udostępnionym na podstawie Umowy Abonentowi,
  - f) informowania TELSONET o wszelkich zmianach danych określonych odpowiednio w § 5,
  - g) umożliwienia TELSONET sprawdzenie stanu technicznego urządzeń zainstalowanych w jego lokalu lub nieruchomości oraz korzystanie z energii elektrycznej zasilającej ww. urządzenia.

**§ 11****Odpowiedzialność za przekazywane treści**

1. Wszystkie usługi TELSONET mogą być wykorzystywane przez Abonenta tylko do celów zgodnych z prawem. Zabronione jest niezgodne z prawem rozpowszechnianie i udostępnianie jakichkolwiek materiałów (treści i obrazów), w szczególności: materiałów pornograficznych, materiałów naruszających dobro osobiste osób trzecich i materiałów naruszających prawa własności intelektualnej osób trzecich, np. naruszających prawa autorskie lub tajemnice handlowe. Dotyczy to również przekazywania z terytorium Polski lub dostarczania na terytorium Polski materiałów chronionych prawami osób trzecich.
2. Za treści przekazywane przez Abonenta przy wykorzystaniu sieci TELSONET odpowiada wyłącznie Abonent.
3. TELSONET nie ponosi odpowiedzialności za gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane i nie wykonuje jakiegokolwiek kontroli działań Abonenta w tym zakresie. Na TELSONET nie spoczywa obowiązek obserwowania materiałów przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta, lub poszukiwania faktów, lub okoliczności, które wskazywałyby na bezprawny charakter działalności Abonenta. TELSONET nie ponosi odpowiedzialności z tytułu naruszeń, których dopuści się Abonent, w szczególności z tytułu naruszenia przez Abonenta prawa autorskiego, z tytułu popełnienia przez Abonenta czynów nieuczciwej konkurencji lub zamieszczania przez Abonenta niedozwolonej reklamy, lub niezgodnych z prawem treści, w tym treści o charakterze pornograficznym.
4. Abonent korzysta z wszelkich danych, informacji lub oprogramowania uzyskanych przy wykorzystaniu sieci TELSONET wyłącznie na swoje własne ryzyko.
5. Usługi TELSONET nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w sposób niezgodny z zasadami współżycia społecznego, w szczególności w sposób uciążliwy dla innych użytkowników sieci TELSONET i dla TELSONET. Zabronione jest celowe działanie na szkodę Abonentów i sieci TELSONET. W szczególności zabronione jest celowe przeciążanie sieci, transmisja z wirusami komputerowymi, transmisja pakietów IP z fałszywym adresem nadawcy, np. mass mailing oraz inne.
6. W przypadku naruszenia zasad korzystania z sieci Operatora określonych w § 11 w punktach od 1 do 5 niniejszego Regulaminu, TELSONET zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zawieszenia świadczonych usług i wezwania Abonenta do przestrzegania powyższych zasad oraz do odstąpienia od Umowy.

**§ 12****Obowiązki TELSONET**

1. TELSONET zobowiązany jest do:
  - a) zapewnienia świadczenia usług na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku Usług,
  - b) zapewnienia odpowiednich warunków umożliwiających ciągłość świadczenia usług na rzecz Abonenta oraz informowania o ograniczeniach dostępu do usług spowodowanych w szczególności koniecznością przeprowadzenia napraw i konserwacji instalacji,
  - c) udostępnienia Abonentowi informacji technicznych dotyczących parametrów świadczonej usługi,
  - d) usunięcia awarii i usterek powstałych w czasie świadczenia usług.
2. TELSONET może przeważać albo w istotnym zakresie ograniczyć świadczenie albo udostępnianie usług, lub zmienić warunki ich świadczenia bez prawa do odszkodowania lub zwrotu Opłaty Abonamentowej, jeżeli zachodzą uzasadnione okoliczności uniemożliwiające spełnienie zasadniczych wymagań dotyczących:
  - a) zachowania ciągłości świadczenia usług telekomunikacyjnych, w przypadku awarii sieci lub w sytuacjach szczególnego zagrożenia,
  - b) zachowania integralności sieci,
  - c) zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej lub ochrony danych w sieci,
  - d) efektywnego wykorzystania zasobów częstotliwości i spełnienia wymagań dotyczących kompatybilności elektromagnetycznej.

**§ 13****Urządzenia**

1. Po wniesieniu opłaty instalacyjnej, urządzenia wymagane dla realizacji usługi na rzecz abonenta, pozostają własnością operatora i są dzierżawione abonentowi na okres trwania umowy.
2. W przypadku uszkodzenia urządzenia, będącego następstwem nieuprawnionego działania Abonenta, w szczególności poprzez niewłaściwe korzystanie, koszty związane z usunięciem skutków tego działania obciążają Abonenta.

**§ 14****Opłaty za usługi**

1. Na Opłaty składają się opłaty w wysokości określonej jako ceny za Opłaty Abonamentowe (miesięczne) oraz opłaty za Instalację określone w Cenniku Usług.
2. Opłaty za usługi telekomunikacyjne należne zgodnie z Umową i Cennikiem płatne są na podstawie faktury lub przekazu.
3. Faktury są wystawiane w okresach miesięcznych z uwzględnieniem ewentualnych programów rabatowych.
4. Faktury przesyłane są pocztą na adres Abonenta wskazany w umowie.
5. Jeżeli świadczone usługi nie obejmują pełnych miesięcy, co w szczególności dotyczy pierwszego miesiąca po Instalacji, Opłaty Abonamentowe ustala się w wysokości 1/30 (jednej trzydziestej) miesięcznej Opłaty Abonamentowej za każdy dzień.
6. Abonent uiszcza opłatę Instalacyjną wraz z opłatą za pierwszy okres rozliczeniowy.
7. Opłaty Abonamentowe wskazane w fakturze naliczone są za następny okres rozliczeniowy następujący po dacie wystawienia faktury. Przez okres rozliczeniowy należy rozumieć okres, będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec TELSONET, rozpoczynający się i kończący we wskazanych w fakturze dniach.
8. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonej w fakturze w terminie wskazanym w tej fakturze.
9. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat pobierana będzie opłata manipulacyjna i ustawowe odsetki.
10. TELSONET może naliczać w wystawianych fakturach opłaty za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one naliczone w fakturach wcześniejszych.
11. Wysokość opłat za poszczególne rodzaje usług oraz zasady ich naliczania określone są w Umowie i Cenniku.
12. W przypadku Opłaty Abonamentowej płatnej z góry za okres wskazany w Umowie, Abonent uiszcza stosowne opłaty na podstawie faktury, która będzie wskazywała termin zapłaty tej kwoty.
13. W przypadku zmiany cen usług świadczonych lub udostępnianych przez TELSONET, TELSONET obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Abonenta, o zakresie zmian i terminie ich wprowadzenia, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego, z wyłączeniem zmian cen wg §14, pkt 15.
14. Za datę dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku TELSONET.
15. TELSONET zastrzega sobie prawo do zmian w Cenniku Usług, z zastrzeżeniem postanowień Umowy.
16. O zakresie zmian w Cenniku Usług TELSONET powiadomi Abonentów pisemnie na adres wskazany w Umowie z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego.

**§ 15****Zmiany**

1. W czasie trwania Umowy Abonent, który nie ma wymagalnych długów wynikających z Umowy, może wnioskować o zmianę rodzaju usługi wybranej w Umowie na inną usługę lub usługi świadczone przez TELSONET i wyszczególnione w Cenniku Usług. Ograniczenie zakresu usług wymaga zgody TELSONET wyrażonej na piśmie i może być uzależnione od opłacenia przez Abonenta kosztów zmiany rodzaju usługi.
2. Abonent składa wniosek o zmianę rodzaju usługi świadczonej przez TELSONET na adres e-mail: serwis@telsonet.pl
3. W terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zmianę rodzaju usługi świadczonej przez TELSONET, w przypadku technicznych możliwości udostępnienia danej usługi oraz po spełnieniu warunków niezbędnych dla danej usługi, TELSONET zawiera z Abonentem Aneks do Umowy, określający zmianę rodzaju usług świadczonych lub udostępnianych przez TELSONET.
4. Abonent, który w wyniku zmiany rodzaju usługi korzysta z usługi, za którą Opłata Abonamentowa jest różna od Opłaty Abonamentowej za poprzednio udostępnioną na podstawie Umowy usługę, będzie zobowiązany do zapłaty Opłaty za usługę lub usługi świadczone przez TELSONET na podstawie Umowy wraz z Aneksem zgodnie z Cennikiem, za okres od pierwszego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym rozpoczęto dostarczanie do Abonenta nowej usługi. Abonent, który wybrał sposób płatności z góry za cały okres wskazany w Umowie, jest zobowiązany do zapłaty łącznej kwoty różnicy ceny za cały pozostały okres wskazany w Umowie, w terminie wskazanym w odpowiedniej fakturze.

**§ 16****Postępowanie reklamacyjne**

1. Reklamacje mogą być zgłaszane przez Abonenta w formie pisemnej na adres TELSONET lub na numer faksu (081) 4775564.
2. Reklamacje mogą dotyczyć w szczególności:
  - a) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi,
  - b) wadliwego rozliczenia usługi.
3. Reklamacje mogą być wnoszone odpowiednio po:
  - a) zaistnieniu zdarzenia stanowiącego przyczynę reklamacji,
  - b) otrzymaniu faktury za usługę,
4. Reklamacja powinna zawierać: dane Abonenta, numer Umowy, opis przedmiotu reklamacji oraz okoliczności ją uzasadniające (wysokość kwestionowanej opłaty, określenie niewykonanej lub nienależytej wykonanej usługi wraz z podaniem okresu, w którym to nastąpiło), numer faktury, datę sporządzenia, podpisy osób uprawnionych do reprezentowania Abonenta, inne posiadane dokumenty uzasadniające reklamację.
5. Niezależnie od złożenia reklamacji, kwota objęta reklamacją jest wymagalna i płatna w terminie określonym w fakturze. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wadliwego rozliczenia usługi, kwestionowana kwota zaliczana jest na poczet przyszłych należności, chyba że Abonent zażąda zwrotu.
6. Reklamacja powinna być rozpatrzona w ciągu miesiąca od dnia jej wniesienia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie może być załatwiona, należy o tym niezwłocznie powiadomić reklamującego, podając przyczynę zwłoki oraz przewidywany termin załatwienia.
7. Na złożoną reklamację TELSONET udziela odpowiedzi w formie pisemnej, która winna zawierać: treść rozstrzygnięcia, uzasadnienie faktyczne i prawne, datę.

**§ 17****Ograniczenie świadczenia usług i odstąpienie od umowy**

1. TELSONET może:
  - a) Przerwać, zawiesić lub ograniczyć świadczenie usług, utrzymując jedynie świadczenie usług nie powiększających zadłużenia Abonenta, jeżeli Abonent pozostaje w zwłoce z płatnością należności za wykonanie usług przez okres dłuższy niż 14 dni,
  - b) Ograniczyć, przerwać lub zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu, Umowy lub Cennika Usług albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług.
2. TELSONET może odstąpić od Umowy z Abonentem, któremu zawiesiła lub ograniczyła świadczenie usług z przyczyn określonych w § 17, ust.1, pkt a i b, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do:
  - a) zapłaty należności, w przypadku opóźnienia w płatności za usługi,
  - b) usunięcia przyczyn zawieszenia lub ograniczenia usług, w przypadkach, o których mowa w § 17, ust. 1, pkt b.
3. W przypadku istotnego naruszenia przez Stronę jej obowiązków określonych w Umowie lub przepisów prawa mających do niej zastosowanie, druga Strona może odstąpić od Umowy w drodze pisemnego oświadczenia. W szczególności, za istotne naruszenie Umowy uważa się zwłokę, która przekracza 14 dni, w płatności za świadczone przez TELSONET usługi. Opłaty zapłacone przez Abonenta, albo takie które nie zostały zapłacone przez Abonenta, a byłyby należne za okres do dnia odstąpienia od Umowy, stanowią wynagrodzenia za usługi wyświadczone do dnia odstąpienia od Umowy, wobec czego, świadczenia takie zapłacone nie podlegają zwrotowi, a nie zapłacone powinny zostać niezwłocznie zapłacone.
4. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy wymaga formy pisemnej, przy czym oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy przez TELSONET przesyłane jest listem poleconym na adres Abonenta wskazany w Umowie. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy winno zawierać szczegółowy opis naruszenia Umowy.
5. Ponadto TELSONET ma prawo do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym, gdy:
  - a) Abonent wykorzystuje łącznie i Sieć TELSONET w sposób zagrażający istotnym interesom innych Abonentów lub interesom TELSONET, poprzez działania niezgodne z prawem, Umową lub Regulaminem,
  - b) Abonent nie przestrzega postanowień Umowy oraz niniejszego Regulaminu i Cennika Usług,
  - c) ogłoszona zostanie upadłość Abonenta, albo zostanie wszczęte względem niego postępowanie likwidacyjne lub układowe,
  - d) z przyczyn technicznych lub innych ważnych względów jej wykonanie okazałoby się gospodarczo niemożliwe lub w sposób oczywisty nieracjonalne.
6. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy wywiera skutek na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie doszło do drugiej Strony w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią.
7. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy TELSONET zaprzestaje świadczenia usług na rzecz Abonenta, odłącza od sieci urządzenia wykorzystywane przez Abonenta na podstawie tej Umowy.
8. ABONENT może:
  - a) odstąpić od umowy która zawarta jest na czas nieokreślony lub jest po okresie obowiązywania umowy na który została zawarta, z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia.
  - b) dopuszcza się wyłącznie drogą listową na adres firmy listem poleconym, lub mailową na adres: biuro@telsonet.pl
  - c) rozwiązując umowę drogą mailową należy:
    - podać termin wypowiedzenia
    - nazwę i adres ABONENTA
    - telefon kontaktowy celem umówienia demontażu urządzeń
9. Abonent który rozwiązuje umowę zawartą na czas określony ( 12 lub 24 miesiące), w okresie jej trwania, jest zobowiązany do zapłaty kwoty pieniężnej w wysokości: ilość miesięcy pozostałych do końca trwania okresu umowy na który została podpisana, pomnożona przez rodzaj abonamentu.

**§ 18****Cesja**

1. Abonent za zgodą TELSONET wyrażoną na piśmie ma prawo do przeniesienia swoich praw i obowiązków wynikających z Umowy na osobę trzecią, po stwierdzeniu przez TELSONET technicznych możliwości świadczenia usługi.
2. Opłatę za cesję pobiera się według stawek ustalonych w Cenniku Usług.
3. Zmiany Umowy oraz wszelkie zawiadomienia, zgłoszenia, o których mowa w Umowie lub Regulaminie wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

**§ 19****Serwis**

1. TELSONET zapewnia abonentowi pomoc techniczną przy pierwszym skonfigurowaniu usługi oraz sprawdzeniu funkcjonowania połączenia do sieci.
2. TELSONET zapewnia abonentowi odpłatną pomoc techniczną, w zakresie pozostałych usług świadczonych przez TELSONET.

**§ 20****Zmiana regulaminu**

1. O zmianach Regulaminu TELSONET zawiadomi Abonentów przynajmniej na 30 dni przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu.

**§ 21****Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Ustawy oraz Kodeksu cywilnego.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2004r.
3. Abonent potwierdza znajomość Regulaminu i akceptuje go.

**KONIEC REGULAMIN**