



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNKACYJNYCH PRZEZ AGENCJĘ ROZWOJU REGIONALNEGO „ARREKS” Sp. z o.o. Z SIEDZIBĄ W KLESZCZOWIE

KLESZCZÓW 2023-12-01

Rozdział I Postanowienia ogólne

§1 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie definicje oznaczają:

Abonent – podmiot, który jest stroną umowy zawartej w formie pisemnej o świadczenie usług z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych

Operator – Agencja Rozwoju Regionalnego „ARREKS” Sp. z o.o.. z siedzibą w Kleszczowie ul. Główna 122

Awaria – przerwa w działaniu usługi z wyłączeniem przerw spowodowanych siłami wyższymi, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora, planowanymi pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta

BOK – Biuro Obsługi Klienta Agencji, z siedzibą w Kleszczowie ul. Główna 122

Cennik - wykaz usług wraz z zestawieniem wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania.

Lokal - nieruchomość lub jej część w której zamawiający zamierza korzystać z usługi lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane zakończenie sieci

Okres rozliczeniowy - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych usług.

Rachunek - dokument księgowy będący podstawą dokonywania przez Abonenta płatności za Usługę świadczoną na jego rzecz przez Operatora.

Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usług przez Operatora.

Umowa - umowa o świadczenie usług zawarta na piśmie pomiędzy Abonentem i Operatorem

Urządzenie - urządzenie telekomunikacyjne udostępnione Abonentowi w celu świadczenia usługi

Usługa – świadczona przez Operatora usługa lub związane z tą usługą usługi dodatkowe

Ustawa – ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późniejszymi zmianami)

Zakończenie sieci - punkt sieci Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do usługi

Zamówienie – dokument, w tym dokument elektroniczny, na podstawie którego wykonywana jest zamówiona usługa telekomunikacyjna lub zawierana jest umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych

Zamawiający - podmiot ubiegający się o zawarcie umowy

Zawieszenie usługi – okresowe zaprzestanie świadczenia Abonentowi usługi lub jej elementów a w szczególności usług dodatkowych

§2

Zakres Regulaminu

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora.
2. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie usług, w szczególności dla ofert promocyjnych.
3. Postanowienia umowy oraz odrębne regulaminy odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują przed nim pierwszeństwo.

§3

Zakres świadczonych usług

1. Operator oferuje:
 - a. usługi głosowe, w szczególności telefonii stacjonarnej oraz telefonii internetowej (VOIP),
 - b. usługi transmisji danych, szerokopasmowego dostępu do sieci Internet,
 - c. przyłączenie pojedynczego Zakończenia Sieci,
 - d. udzielanie informacji o niezastrzeżonych numerach telefonicznych Abonentów w sieci Operatora,
 - e. usługi telefoniczne świadczone za pomocą aparatów publicznych w tym połączenia do numerów alarmowych,
 - f. spis Abonentów zawierający dane Abonentów Operatora, którzy wyrazili zgodę na umieszczenie ich w spisie; zakres danych Abonenta (osoby fizycznej) obejmuje: numer telefonu, nazwisko i imię Abonenta, nazwę miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania,
 - g. usługi dodatkowe określone w Cenniku,
 - h. inne usługi, o ile zgodnie z postanowieniami umowy stosuje się do nich niniejszy regulamin
2. Operator oferuje usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim zakresem działania.
3. Operator gromadzi dane o lokalizacji zakończenia sieci, z którego wykonywane są połączenia.
4. Zakres usług świadczonych przez Operatora na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych
5. Zakres usług świadczonych na rzecz Abonenta określa umowa.
6. W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia:
 - a. stały dostęp do sieci Operatora,
 - b. połączenia z numerami alarmowymi,
 - c. możliwość korzystania z usług określonych w cennikach i ofertach usług świadczonych przez Operatora,
 - d. obsługę serwisową, z wyłączeniem opłat za nieuzasadnione wizyty u Abonentów
7. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
 - a. usuwanie awarii,
 - b. obsługę telefoniczną Abonentów pod bezpłatnym numerem: 44 731 37 13 (połączenia w sieci Operatora),
 - c. informacje o aktualnych cennikach Operatora,
 - d. informacje o ofertach promocyjnych.

Rozdział II

UMOWA

§4

Zawarcie umowy

1. Świadczenie usług telekomunikacyjnych odbywa się na podstawie Umowy.
2. Umowa zawierana jest w formie pisemnej lub dokumentowej, na czas nieokreślony chyba, że Operator i Abonent postanowią inaczej.
3. Umowa zawarta na czas określony równy lub dłuższy niż 30 dni ulega, po upływie okresu na jaki została

zawarta automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent złoży w formie dokumentowej, w siedzibie Operatora lub listownie pisemne oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy. Przedmiotowe Oświadczenie należy złożyć co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy.

- a. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy, o którym mowa w ust. 3, Operator informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na Trwałym nośniku, nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu Umowy, sposobach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.
- b. Po automatycznym przedłużeniu Umowy, o którym mowa w ust. 3, Operator co najmniej jeden raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie Pakietach Taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.
4. W przypadku zawarcia umowy z osobą fizyczną poza lokalem Operatora lub na odległość, Abonent ma prawo odstąpić od Umowy bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od daty zawarcia umowy, składając w formie dokumentowej, osobiście lub listownie w siedzibie Operatora stosowne oświadczenie na piśmie.
5. W przypadku zawierania umowy z osobą fizyczną, Operator będzie gromadzić w swojej bazie i przetwarzać, w celu wykonywania Umowy oraz wypełniania prawnie uzasadnionych czynności realizowanych przez Operatora, dane Abonenta zawarte w umowie, przekazane Operatorowi przez Abonenta w trakcie wykonywania umowy a także dane związane z Usługą, niezbędne m.in. do prawidłowego jej rozliczenia. Abonent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i ich poprawiania.
6. Wskutek zawarcia umowy:
 - a. Operator zobowiązuje się do świadczenia usług na zasadach określonych Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz jeśli Umowa jest zawierana w ramach akcji promocyjnej – Warunków promocji
 - b. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika oraz warunków promocji w szczególności do terminowego dokonywania opłat za Usługi.
7. Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
 - a. braku możliwości technicznych świadczenia usługi,
 - b. niespełnienia warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności dotyczących przedstawienia dokumentów określonych w §5,
 - c. gdy podmiot inny niż osoba fizyczna odmówi przekazania Operatorowi kopii dokumentów dotyczących statusu prawnego, siedziby oraz nadania numerów NIP i REGON,
 - d. gdy Zamawiający nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z Umowy zawartej z Operatorem, w szczególności gdy zalega z opłatami na rzecz Operatora,
 - e. gdy wcześniejsza umowa o świadczenie Usług zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu.
8. Dla zachowania formy dokumentowej podpisane oświadczenie woli o rozwiązaniu lub zmianie Umowy Abonenckiej Operator akceptuje drogą mailową z adresu email pozwalającego Operatorowi zweryfikować tożsamość Konsumenta na adres bok@arreks.com.pl. Z formy dokumentowej oświadczenia woli o rozwiązaniu lub zmianie Umowy Abonenckiej ma prawo skorzystać wyłącznie Abonent działający w charakterze konsumenta w rozumieniu odrębnych przepisów prawa. Rozpoczęcie biegu terminu następuje z dniem wpływu oświadczenia. W okresie wypowiedzenia pobierana jest opłata za Abonament oraz inne usługi, co do których została złożona rezygnacja.
9. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu/zmianie umowy w formie dokumentowej dostawca usług niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:
 - a. wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu/zmianie lub,
 - b. wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu/zmianie.
10. Dostawca usług potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku (papier/mail) przyjęcie oświadczenia, o którym mowa, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania umowy.”.

§5

Wymagane dokumenty

1. Umowa może zostać zawarta z Zamawiającym, który przedstawi Operatorowi:
 - a. dokument potwierdzający jego tożsamość lub status prawny oraz miejsce zameldowania lub siedzibę,

- b. dokument wskazujący na posiadanie tytułu prawnego do lokalu,
 - c. w przypadku podmiotów innych niż osoby fizyczne, dokument potwierdzający nadanie numeru REGON i NIP.
2. Operator ma prawo żądania okazania dodatkowych dokumentów, o ile wymienione powyżej nie potwierdzają, według Operatora, możliwości wykonania zobowiązania wobec Operatora.

§6

Zmiana, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

1. Zmiana Umowy wymaga formy pisemnej, chyba że Regulamin lub Umowa stanowi inaczej.
2. Każda ze stron może rozwiązać Umowę, w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług, z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie. Za dzień dokonania wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpływu wypowiedzenia do Operatora. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach określonych w Umowie, do daty jej rozwiązania.
3. Abonent może odstąpić od Umowy w przypadku nierozpoczęcia świadczenia Usług przez Operatora w terminie 30 dni od daty określonej w Umowie.
4. Zmiana Umowy polegająca na aktywacji i dezaktywacji usługi dodatkowej, zmianie taryfy, zmianie przepustowości może nastąpić na pisemne zlecenie Abonenta.
5. Operator może rozwiązać lub zmienić Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług bez zachowania terminu wypowiedzenia w następujących przypadkach:
 - a. gdy przed rozpoczęciem świadczenia Usług Operator utraci uprawnienia niezbędne do ich świadczenia, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości,
 - b. gdy rozpoczęcie świadczenia Usług nie będzie możliwe z innych względów, w szczególności technicznych,
 - c. gdy zawieszono zostanie świadczenie usług telekomunikacyjnych przez inne podmioty będące integralną częścią Usługi Operatora,
 - d. jeżeli w terminie 15 dni od daty zawieszenia Usług, na podstawie §13 ust. 1 Regulaminu, nie ustaną przyczyny tego zawieszenia.
6. Rozwiązanie lub zmiana Umowy, w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług, następuje na piśmie i jest przesyłane przez Operatora na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, a przez Abonenta na adres siedziby Operatora lub składane przez Abonenta osobiście w siedzibie lub faksem na numer Operatora.
7. Umowa wygasa w przypadku:
 - a. śmierci Abonenta potwierdzonej przedłożeniem u Operatora Aktu zgonu lub stosownego oświadczenia,
 - b. powzięcia przez Operatora wiadomości o utracie tytułu prawnego, o którym mowa w §5 pkt. 1 Regulaminu, w zakresie danej Usługi,
 - c. ustania bytu prawnego Abonenta nie będącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w tytule IV Ustawy Kodeks Spółek Handlowych,
 - d. niekorzystania z Usługi, za którą nie jest pobierana opłata okresowa w czasie 12 pełnych Okresów Rozliczeniowych.
8. W przypadku zmiany dostawcy Usługi Stacjonarnej dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
9. Operator wykonuje Aktywację Usługi Stacjonarnej dostępu do sieci Internet w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia obowiązywania umowy łączącej Abonenta z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet.
10. W przypadku rozwiązania Umowy, Operator jest zobowiązany świadczyć Usługę Stacjonarną dostępu do sieci Internet na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej nowej usługi.
11. Uzgodnienie terminów, o których mowa powyżej, powinno nastąpić niezwłocznie na trwałym nośniku.
12. Jeśli korzystają Państwo ze stacjonarnej bądź mobilnej usługi telefonii, to od dnia 21 grudnia 2020 r. będą Państwo mogli przenieść swój numer telefonu do sieci innego operatora także po rozwiązaniu zawartej z nami umowy, przez okres 1 miesiąca od daty rozwiązania umowy. Mogą się Państwo zrzec się tego prawa – w tym celu prosimy o kontakt z nami

Rozdział III

Rozliczenia

§7

Cennik

1. Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za świadczone usługi określa Cennik obowiązujący w chwili wykonywania usługi.
2. Operator zastrzega sobie prawo zmiany cen za usługi w każdym czasie. W przypadku podwyższenia cen, Operator powiadomi Abonenta na piśmie o terminie wprowadzenia zmiany, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego. W przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia umowy a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
3. Abonent może dostarczyć Operatorowi oświadczenie o braku akceptacji cen i wypowiedzeniu umowy w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia o którym mowa w pkt. 2. Brak pisemnego oświadczenia oznacza akceptację podwyższenia cen.

§8

Rachunek

1. Rachunek wystawiony jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informacje o wysokości opłat za zrealizowane usługi świadczone przez Operatora w danym okresie rozliczeniowym lub we wcześniejszych okresach, jeśli nie zostały umieszczone na poprzednich Rachunkach.
2. Operator może wystawić na rzecz Abonenta Rachunek zbiorczy z tytułu kilku zawartych z nim umów.
3. Rachunek może obejmować w szczególności:
 - a. jednorazową opłatę instalacyjną,
 - b. opłatę abonamentową za dany okres rozliczeniowy, przy czym za pierwszy okres rozliczeniowy opłata abonamentowa pobierana jest proporcjonalnie do czasu świadczenia Usługi,
 - c. opłaty za połączenia telefoniczne,
 - d. inne opłaty przewidziane w Regulaminie, Cenniku, Warunkach Promocji i umowie.
4. Operator dostarcza Rachunek drogą pocztową lub przez swojego przedstawiciela na wskazany przez Abonenta adres do korespondencji.

§9

Płatności

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonej w Rachunku na wskazany w nim rachunek bankowy, w określonym terminie.
2. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
3. W przypadku gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności, Operator uprawniony jest do naliczania odsetek ustawowych.
4. W przypadku nieotrzymania Rachunku w terminie, w którym był zwykle doręczany, Abonent powinien niezwłocznie powiadomić Operatora o nieotrzymaniu Rachunku.

Rozdział IV

Instalacja oraz korzystanie z urządzeń abonenckich

§10

Instalacja

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.
2. Zgoda, o której mowa w pkt. 1 oznacza m.in.: zgodę na przeprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie zakończenia sieci oraz innych urządzeń pozwalających na świadczenie Usługi.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić przedstawicielowi Operatora instalację urządzeń w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia lokalu.
4. Podczas instalacji urządzeń w lokalu Abonenta winien przebywać on sam lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Abonentowi urządzenia jest podpisanie przez niego protokołu. Podpisany protokół stanowi potwierdzenie, że przyjęte przez Abonenta urządzenie nie posiada jawnych uszkodzeń i wad.

§11

Urządzenia abonenckie

1. W przypadku gdy urządzenie jest niezbędne do świadczenia Usługi, Operator udostępni je Abonentowi na

- czas trwania Umowy. Specyfika Urządzenia zostanie opisana w umowie. Opłata za korzystanie z urządzenia zawarta jest w opłacie abonamentowej chyba, że Umowa stanowi inaczej.
2. Urządzenie stanowi własność Operatora. Abonent ponosi wszelkie opłaty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia, ponadto zobowiązany jest do zapewnienia niezbędnych warunków dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia.
 3. Abonent zobowiązany jest używać urządzenie zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
 4. Abonent nie ma prawa dokonywania samodzielnych napraw i modernizacji Urządzenia, w szczególności polegających na zmianie oprogramowania i konfiguracji bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora.
 5. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach lub uszkodzeniu Urządzenia.
 6. Naprawa lub wymiana Urządzenia wykonywana jest na koszt własny przez Operatora z zastrzeżeniem pkt. 7.
 7. Abonent odpowiada za uszkodzenia, zniszczenie lub utracenie Urządzenia lub jego części, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora spowodowane winą umyślną lub rażącym niedbalstwem. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzenia Abonenckiego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek:
 - a. samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta,
 - b. świadomego zniszczenia Urządzenia Abonenckiego,
 - c. uszkodzeń mechanicznych i elektrycznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzenia Abonenckiego,
 - d. niepowiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego,
 - e. nieprawidłowego działania innych urządzeń podłączonych do Urządzenia Abonenckiego.
 8. Abonent nie może bez zgody Operatora, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Urządzenia Abonenckiego na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Urządzenia Abonenckiego, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych nie będących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.
 9. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o opuszczeniu Lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie Abonenckie.
 10. Niezwłocznie po wygaśnięciu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy Abonent jest zobowiązany do zwrotu Urządzenia Abonenckiego w stanie nie gorszym, niż wskazywałaby na to jego normalna eksploatacja.
 11. W przypadku braku możliwości zwrotu przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego lub jego zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Operatorowi kwoty umożliwiającej odtworzenie Urządzenia Abonenckiego. Płatność kwoty o której mowa w zdaniu pierwszym będzie następowała na podstawie wystawionej przez Operatora faktury VAT w terminie wskazanym na fakturze.

Rozdział V Świadczenie Usług

§12

Aktywacja Usług

1. Z zastrzeżeniem pkt.2, Operator rozpocznie świadczenie Usługi najpóźniej w terminie wskazanym w Umowie, nie później niż 30 dni od:
 - a. daty zawarcia Umowy,
 - b. daty zmiany Umowy - w przypadku rozszerzenia zakresu Usług.
2. Operator ma prawo uzależnienia aktywacji Usługi od:
 - a. w przypadku Abonentów, którzy nie wywiązali się lub nie wywiązują się w dacie aktywacji Usługi lub Usługi dodatkowej z dotychczasowych zobowiązań wobec Operatora: przedstawienia akceptowanego przez Operatora, potwierdzenia możliwości wykonania zobowiązania wobec Operatora, w szczególności poprzez złożenie odpowiedniego zabezpieczenia,
 - b. podpisania przez Abonenta lub upoważnionego przedstawiciela Abonenta protokołu odbioru Usługi lub przekazania Urządzenia Abonenckiego,
 - c. usunięcia przyczyn zawieszenia Usługi.
3. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonent może korzystać z Usług w zakresie i na warunkach określonych Umową.

4. W przypadku instalacji przez Operatora na potrzeby Usługi, Urządzeń Abonenckich, Abonent zapewni przedstawicielom Operatora wstęp na teren Abonenta oraz dostęp do niezbędnych dla przeprowadzenia instalacji i testów miejsc, w szczególności tych, w których będą zainstalowane Urządzenia Abonenckie. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia miejsc instalacji na każde wezwanie Operatora w szczególności w celu usunięcia Awarii.
5. Przed rozpoczęciem świadczenia usługi Operator przeprowadzi na własny koszt testy sprawności usługi, w celu sprawdzenia czy spełnia ona parametry techniczne i jakościowe określone w Umowie. W przypadku pozytywnego wyniku testów Abonent ma obowiązek podpisania protokołu odbioru usługi, o ile Operator przedstawi taki protokół.
6. W przypadku usług transmisji danych proces aktywacji Łącza rozpoczyna się przedstawieniem przez Operatora, określonego w Umowie Abonentowi lub jego przedstawicielowi, protokołu przekazania danego Łącza. Przedstawienie protokołu następuje poprzez przesłanie faksem lub na piśmie za potwierdzeniem odbioru osobie upoważnionej do podpisania protokołu przekazania Łącza w danej lokalizacji. Przedstawienie protokołu potwierdza gotowość do świadczenia przez Operatora usługi za pośrednictwem danego Łącza.
7. Abonent podpisuje protokół w terminie 3 dni roboczych od daty przedstawienia. W okresie 3 dni roboczych od przedstawienia protokołu Abonent ma możliwość dokonywania własnych testów odbiorczych poprawności działania usługi.
8. Operator rozpoczyna naliczanie opłat związanych ze świadczeniem usługi od dnia podpisania protokołu przez Abonenta, nie wcześniej jednak niż w dacie określonej w harmonogramie aktywacji usługi, zgodnie z zasadami określonymi w tym harmonogramie, o ile Abonent nie zgłosił w formie pisemnej, faksem lub e-mailem do osoby odpowiedzialnej za aktywację usługi po stronie Operatora, uzasadnionych uwag do prawidłowości działania usługi w terminie 3 dni roboczych od daty przedstawienia protokołu.
9. W przypadku braku możliwości przedstawienia protokołu określonego w Umowie przedstawicielowi Abonenta lub niepodpisania protokołu w określonym terminie, Operator rozpocznie naliczanie opłat związanych ze świadczeniem usługi, nie wcześniej jednak niż w dacie określonej w harmonogramie aktywacji usługi, chyba że określono to inaczej odrębnym porozumieniem w formie pisemnej.

§13

Zawieszenie usług

1. Operator ma prawo zawiesić świadczenie usług na rzecz Abonenta, który:
 - a. opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora, przez okres dłuższy niż 30 dni od daty ich wymagalności,
 - b. podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług przez innych użytkowników Sieci Operatora lub innych sieci,
 - c. w przypadku usług transmisji danych rozsyła wirusy, rozsyła niezamówione informacje, podejmuje działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania bądź też dokonuje zmian, usuwa lub dodaje jakiegokolwiek zapisy do informacji osób trzecich bez ich zgody,
 - d. narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z usługi,
 - e. wykorzystuje usługę do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami,
 - f. udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym itp.,
 - g. korzysta z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy,
 - h. nie korzysta z Usługi, za którą nie jest pobierana pełna opłata abonamentowa przez 3 pełne Okresy Rozliczeniowe,
 - i. udostępnia lub świadczy usługi z wykorzystaniem Usługi osobom trzecim lub korzysta z Usługi poza Lokalem, bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności,
 - j. przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy podał nieprawdziwe informacje, które mogły mieć wpływ na jej wykonywanie,
 - k. uniemożliwia przedstawicielom Operatora wymianę Urządzenia Abonenckiego w wyznaczonym przez Operatora terminie lub uniemożliwia dostęp do Urządzenia Abonenckiego znajdującego się w Lokalu w celu wykonania Planowanych Prac lub usunięcia Awarii,
 - l. w inny sposób narusza postanowienia Regulaminu, Umowy lub inne warunki świadczenia Usług.
2. Ponadto Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług na rzecz Abonenta, jeżeli:
 - a. żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności i bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego,

- b. Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia usług, w szczególności do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości,
 - c. z innych względów, w szczególności technicznych, Operator utraci możliwości świadczenia usług,
3. Z dniem Zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.
 4. Ponowna aktywacja Usług następuje po ustaniu przyczyn ich Zawieszenia, nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Operatora.
 5. W przypadku Zawieszenia Usług na podstawie ust. 1, Operator może uzależnić ich powtórny aktywację od pisemnego wniosku Abonenta.
 6. W okresie zawieszenia Usług na wniosek Abonenta, pobierane są opłaty określone w Cenniku.

Rozdział VI

Tryb Postępowania Reklamacyjnego

§14

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu:
 - a. niedotrzymania z winny Operatora wyznaczonego terminu zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usług telekomunikacyjnych,
 - b. niedotrzymania, z winny Operatora, terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, określonego w Umowie świadczenia usług telekomunikacyjnych,
 - c. niewykonania lub nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnych
 - d. nieprawidłowego naliczenia należności z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d. przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny lub adres miejsca Zakończenia Sieci,
 - e. datę złożenia zamówienia o zawarcie Umowy – w przypadku reklamacji, o której mowa w pkt. 1a.,
 - f. datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji o której mowa w pkt. 1b,
 - g. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - h. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
 - i. podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w pkt. 2a. do 2f., 2h. lub 2i. Operator przyjmujący reklamację zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.
4. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt. 2a do 2f, 2h. lub i. jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełniona reklamacja w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
5. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota o której mowa w pkt. 2g., a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak jakby kwota ta była określona.
6. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej Abonentów Operatora.
7. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzanego przez jednostkę Operatora, o której mowa w pkt. 6 a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne.
8. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce Operatora, o której mowa w pkt. 6, osoba upoważniona reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest zobowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
9. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną Operator zobowiązany jest w terminie 14 dni od daty złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu Operatora rozpatrującego reklamację.

10. Obowiązku ust. 9 nie stosuje się w przypadku odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
11. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
12. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 11 pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator rozpatrujący reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
13. Operator rozpatrujący reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.
14. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a. nazwę Operatora rozpatrującego reklamację,
 - b. powołanie podstawy prawnej,
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania: określenie wysokości kwoty i terminu wypłaty,
 - e. w przypadku zwrotu innej należności: określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
 - f. 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,
 - g. podpis upoważnionego pracownika Operatora z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska,
15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
 - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
16. Złożenie reklamacji nie zawiesza obowiązku zapłaty należności wynikającej z Rachunku.

Rozdział VII

Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy

§15

Zakres odpowiedzialności

1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie, o ile nie przewidziano inaczej w Umowie lub Ustawie.
2. Operator nie będzie ponosić odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta zobowiązania wynikającego z Regulaminu, Cennika, Umowy lub warunków specjalnych.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady urządzeń innych niż Urządzenia Abonenckie pozostające własnością Operatora i nie dokonuje ich naprawy, regulacji lub adaptacji.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi powszechnej płatnej okresowo, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
5. Odszkodowanie nie przysługuje jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerwy był krótszy niż 36 godzin.
6. Niezależnie od odszkodowania za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo, trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
7. Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub określonego w umowie o świadczenie usługi powszechnej terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług, za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje Abonentowi odszkodowanie od Operatora, w wysokości 1/30 określonej w Umowie opłaty abonamentowej, stosowanej przez Operatora za świadczenie powszechnej usługi płatnej okresowo.
8. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
9. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym przedstawicielom Operatora dostęp do Urządzenia Abonenckiego znajdującego się w jego Lokalu, w celu przeglądu, pomiarów oraz usunięcia Awarii.
10. Wypłata odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale VI Regulaminu.

Rozdział VIII Postanowienia inne

§16

Dane dotyczące jakości usług i sposobie uzyskania informacji o aktualnych ofertach Operatora.

1. Operator jest zobowiązany do świadczenia usług należytej jakości z zachowaniem poziomu wskaźników jakości określonych w tabeli:

Wskaźnik sprawności usuwania uszkodzeń	> 95 %
Stopa błędnych połączeń	< 5%
Czas usunięcia uszkodzenia	50 godzin
Liczba uszkodzeń przypadająca na 100 abonentów	< 8

2. Wskaźniki określone w punkcie 1. podlegają kwartalnej aktualizacji w oparciu o dane rzeczywiste Operatora i są dostępne na stronie internetowej Operatora.
3. Regulamin i Cenniki Operatora są nieodpłatnie przekazywane Abonentowi wraz z Umową oraz na każde żądanie Abonenta.
4. Abonent może uzyskać informacje o aktualnym Regulaminie i Cenniku usług, aktualnych ofertach oraz kosztach usług serwisowych:
 - a. pod bezpłatnym numerem Biura Obsługi Klienta: 44 731 37 13 (połączenia w sieci Operatora), w dni robocze w godzinach pracy Operatora,
 - b. w ramach obsługi serwisowej Operatora,
 - c. korzystając ze strony internetowej Operatora: www.arreks.com.pl

§17

Dodatkowe obowiązki Abonenta

1. Abonent jest zobowiązany przestrzegać przepisów prawa, zapisów Umowy, Regulaminu i Cennika.
2. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług telekomunikacyjnych zgodnie z ich przeznaczeniem. W szczególności zabronione jest wykorzystywanie usług telefonicznych w celach innych niż inicjowanie i odbieranie połączeń telefonicznych określonych w Cenniku.
3. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zastosować się do rekomendowanych przez Operatora działań w celu eliminacji lub zmniejszenia zagrożenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług.
4. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Operatora o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy.
5. W przypadku niedopełnienia obowiązku określonego w ust. 1, wszelką korespondencję nadaną przez Operatora na dotychczasowy adres lub zawierającą dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo doręczoną.
6. Abonent jest zobowiązany umożliwić Operatorowi przeprowadzenie planowanych prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania usługi.
7. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego pisemnego powiadomienia Operatora o utracie tytułu prawnego do Lokalu lub numeru Zakończenia Sieci.

§18

Tajemnica telekomunikacyjna

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy, Operator zapewnia zachowanie tajemnicy w zakresie:
 - a. informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej,
 - b. danych osobowych Abonenta,
 - c. informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego oraz prób uzyskania takiego połączenia,
 - d. identyfikacji, bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Operatora, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust.2 oraz innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają, w zwykłych warunkach, zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w okolicznościach:
 - a. awarii Usługi,

- b. popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego,
 - c. przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora.
3. Sieć Operatora służąca świadczeniu usług telekomunikacyjnych umożliwia przesyłanie numeru identyfikującego co oznacza, że inny użytkownik Zakończenia Sieci może odczytać numer identyfikujący Zakończenia Sieci Abonenta. Abonent może złożyć u Operatora zlecenie blokowania prezentacji numeru telefonicznego identyfikującego Zakończenie Sieci udostępnione przez Operatora.

§19

Bezpieczeństwo i integralność sieci

1. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług, Operator jest uprawniony do podjęcia wszelkich dozwolonych prawem działań zmierzających do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia, w szczególności do:
 - a. informowania i ostrzegania Abonentów o występujących wobec nich bezpośrednich zagrożeniach związanych ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych,
 - b. natychmiastowego ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych,
 - c. informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem o zidentyfikowanych zagrożeniach,
 - d. informowania Prezesa UKE o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług,
 - e. publikowania na swojej stronie internetowej informacji o zagrożeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia Urządzeń końcowych.
2. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usług telekomunikacyjnych, o którym mowa w punkcie 1 podpunkt b), dokonywane jest w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności gdy Urządzenie końcowe Abonenta stwarza zagrożenie dla innych użytkowników sieci, przy jednoczesnym braku możliwości szybkiego skontaktowania się z Abonentem lub brakiem podjęcia przez Abonenta właściwych działań eliminujących zagrożenie.
W takim przypadku ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usług telekomunikacyjnych nie wymaga uprzedniego powiadomienia Abonenta.

§20

Zmiana regulaminu

1. Operator powiadamia Abonenta o każdej zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem zmian. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy.
2. Abonent może doręczyć Agencji pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

§21

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustawy.
2. Do spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie niniejszego Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminów: Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Agencję Rozwoju Regionalnego „ARREKS” Sp. z o.o. i Regulaminy aktualnie dostępnych ofert i promocji.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem: **01.12.2023 r.**