

# Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Usługowo-Handlowe „DUNA” P. Dunaj

## DZIAŁ I

### POSTANOWIENIA WSTĘPNE

#### §1

Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Usługowo-Handlowe „DUNA” P. Dunaj z siedzibą w Białymstoku, 15-269 Białystok, ul. Waszyngtona 22/5, zwane dalej Operatorem.

#### Definicje

#### §2

Użyte w dalszej treści Regulaminu określenia oznaczają:

1. **„Abonent”** – osoba, która zawarła z Operatorem Umowę i korzysta z Abonamentu;
2. **„Abonament”** – usługa polegająca na zapewnieniu Abonentowi gotowości Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz umożliwieniu Abonentowi korzystania z Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora;
3. **„Administrator Sieci”** – Osoba upoważniona przez Operatora do zarządzania Siecią i reprezentowania Operatora w kwestiach dotyczących zarządzania i funkcjonowania Sieci. Sposób kontaktu z Administratorem Sieci określony jest na stronie internetowej Operatora i ulotkach informacyjnych Operatora; informację tę można również uzyskać w Biurze Operatora;
4. **„Biuro Operatora”** – jednostka organizacyjna Operatora, mająca za zadanie udzielanie pomocy Abonentowi w zakresie właściwej realizacji Umowy, której lokalizacja, numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej umieszczone są w Cenniku, stronie internetowej Operatora i ulotkach informacyjnych Operatora;
5. **„Cennik”** – wykaz Usług Telekomunikacyjnych wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat wraz z zasadami ich naliczania;
6. **„Cykl rozliczeniowy”** – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, rozpoczynający się pierwszego, a kończący się ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego.
7. **„Faktura”** – dokument, na podstawie którego Abonent uiszcza Operatorowi opłaty za Usługi Telekomunikacyjne lub inne usługi;
8. **„Opłata Abonamentowa”** – stałe opłaty ponoszone przez Abonenta z tytułu dostępu do sieci i możliwości korzystania z Usług Telekomunikacyjnych Operatora oraz innych usług świadczonych przez Operatora;
9. **„Osoba”** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
10. **„Pasmo”** – (przepustowość, przepływność) maksymalna wartość charakteryzująca Port bądź wydzielony odcinek Sieci, dla określonego typu Usług Telekomunikacyjnych świadczonych w Sieci, pod względem ilości danych, które mogą być przesłane w jednostce czasu. Jednostką pasma jest kb/s (kilobit na sekundę) lub Mbps (megabit na sekundę);
11. **„Port”** – zakończenie sieci komputerowej służące do podłączenia Sprzętu, charakteryzujące się ustalonym Pasmem;
12. **„Regulamin”** – Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora;
13. **„Sieć”** – sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
14. **„Sprzęt”** – urządzenie posiadające interfejs do połączenia z Siecią, służące do uzyskiwania dostępu do zasobów Sieci.
15. **„Szczegółowe Warunki Korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej”** – odrębny regulamin określający szczegółowy sposób korzystania przez Abonenta z poszczególnych usług świadczonych przez Operatora;
16. **„Usługi Telekomunikacyjne”** – usługi świadczone przez Operatora, polegające na transmisji lub kierowaniu sygnałów;
17. **„Umowa”** – umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawarta w formie pisemnej, na podstawie której Operator świadczy na rzecz Abonenta Usługi Telekomunikacyjne zgodnie z Regulaminem, Warunkami Oferty Promocyjnej oraz Szczegółowymi Warunkami Korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej, w tym usługę Abonamentu oraz inne usługi, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu;
18. **„Warunki Oferty Promocyjnej”** – regulamin zawierający zasady świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i innych usług świadczenia przez Operatora na warunkach innych, niż określone w Regulaminie i w Cenniku.

## DZIAŁ II

### WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI OPERATORA

#### §3

1. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne i inne usługi, określone w Cenniku lub w Umowie z Abonentem.
2. Operator będzie rozszerzał zakres świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.
3. Operator zastrzega sobie prawo do ustanowienia Szczegółowych Warunków Korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej świadczonej przez Operatora w przypadkach, w których specyfika usługi wymaga odrębnego uregulowania.
4. Operator zastrzega sobie prawo do ograniczenia terytorialnego świadczenia niektórych usług.
5. Sieć Operatora pracuje przez całą dobę, wszystkie dni w roku.

#### §4

1. Operator z wykorzystaniem swojej Sieci może umożliwić Abonentowi korzystanie z sieci innych operatorów, z którymi łączą Operatora stosowne porozumienia.
2. Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta, a także zasady rozliczeń mogą być inne, niż stosowane przez Operatora. Zasady naliczania opłat za korzystanie z sieci innych operatorów określa Cennik.

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

#### §5

Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne i inne usługi w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z ogólnie obowiązującymi standardami, które wiążą Operatora w zakresie świadczenia usług.

#### §6

1. Operator odpowiada za nie wykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych oraz innych Usług w zakresie określonym w Regulaminie, Warunkach Oferty Promocyjnej oraz w Szczegółowych Warunkach Korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej z wyłączeniem sytuacji, w których nie wykonanie lub nie należyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych oraz innych Usług wynikało z winy Abonenta, nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Regulaminu, Warunków Oferty Promocyjnej, a także Szczegółowych Warunków Korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej oraz działania Abonenta niezgodnego z prawem lub wskutek siły wyższej.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność świadczonych przez niego Usług Telekomunikacyjnych, wynikającą z nieosiągnięcia parametrów technicznych zgodnie z ogólnie obowiązującymi standardami oraz wymaganych do skorzystania z Usług Telekomunikacyjnych przez Sprzęt używany przez Abonenta do łączenia się z Siecią Operatora.
3. Operator odpowiada wobec Abonenta za poniesioną przez niego stratę z tytułu nie wykonania lub nie należytego wykonania umowy z wyłączeniem utraconych korzyści po uwzględnieniu zasad określonych w ust. 4.
4. Z tytułu nie wykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych i innych usług świadczonych przez Operatora, Abonentowi przysługuje odszkodowanie. Wysokość odszkodowania za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych w Sieci Operatora wynosi:
  - a) w wypadku, gdy przerwa obejmuje wszystkie Usługi Telekomunikacyjne i inne usługi – 1/15 średniej opłaty liczonej z trzech ostatnich Cykli Rozliczeniowych, dotyczącej tylko tych Sprzętów Abonenta, których dotyczyła przerwa. W przypadku, gdy Abonent korzysta z Usług Telekomunikacyjnych i innych usług Operatora krócej niż 3 miesiące, jako podstawę do obliczenia średniej opłaty przyjmuje się opłaty Abonenta dokonane przed zaistnieniem przerwy.
  - b) w wypadku, gdy przerwa obejmuje tylko niektóre Usługi Telekomunikacyjne i inne usługi z których korzysta Abonent – 1/15 średniej opłaty za te usługi liczonej z trzech ostatnich Cykli Rozliczeniowych, dotyczącej tylko tych Sprzętów Abonenta, których dotyczyła przerwa. W przypadku, gdy Abonent korzysta z Usług Telekomunikacyjnych i innych usług Operatora krócej niż 3 miesiące, jako podstawę do obliczenia średniej opłaty przyjmuje się opłaty Abonenta dokonane przed zaistnieniem przerwy.
5. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
6. W związku z brakiem możliwości ustalenia czasu zaistnienia przerwy w świadczeniu usług z przyczyn technicznych, czas zaistnienia przerwy w świadczeniu usług na rzecz Abonenta liczy się od chwili zgłoszenia jej Operatorowi osobiście, pisemnie, faksem lub telefonicznie, w tym przy użyciu aparatu zgłoszeniowego Operatora (tzw. automatyczna sekretarka).

## **UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH**

### **Postanowienia Ogólne**

#### **§7**

1. Przez zawarcie Umowy, Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat za wykonane usługi i przestrzegania Regulaminu.
2. Regulamin i Cennik są dostarczane Abonentowi przy zawarciu umowy oraz dostępne są dla Abonenta w Biurach Operatora oraz na stronie internetowej Operatora.
3. Umowa jest zawierana:
  - a. w imieniu Operatora przez osobę przez niego upoważnioną;
  - b. przez Abonenta – osobiście lub przez działającego w jego imieniu przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika na podstawie dostarczonego pełnomocnictwa.
4. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy lub świadczenia Usług Telekomunikacyjnych z Osobami, które:
  - a. nie spełniają warunków określonych w §8 ust. 1 niniejszego Regulaminu
  - b. zalegają z płatnościami w stosunku do Operatora, lub z którymi Operator rozwiązał Umowę z powodu nie wywiązywania się przez te Osoby z obowiązku dokonywania płatności za świadczone Usługi Telekomunikacyjne, lub nie wykonywania innych obowiązków wynikających z:
    - i. Umowy zawartej z Operatorem;
    - ii. z powodu naruszenia postanowień Regulaminu;
    - iii. z powodu naruszenia postanowień Szczegółowych Warunków Korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej;
  - c. nie wykonują obowiązków wynikających z Umów o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych z innymi operatorami telekomunikacyjnymi w szczególności nie dokonując płatności za świadczone usługi lub wykorzystując świadczone usługi do celów niezgodnych z prawem,
  - d. przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi lub dokumentami budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub integralności,
  - e. nie przedstawiają urzędowego poświadczenia swoich danych osobowych, o ile Operator zażąda takiego potwierdzenia,
  - f. podadzą błędne lub nieaktualne dane wymagane do zawarcia umowy,
  - g. co do których istnieje zastrzeżenie, co do wiarygodności płatniczej, wynikające między innymi z danych będących w posiadaniu Operatora, uzyskanych na podstawie przepisów prawa.
5. W przypadku zmiany miejsca zameldowania lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, nazwy i numerów dokumentów potwierdzających tożsamość, a także w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwiska, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym zdarzeniu Operatora, a następnie w ciągu 7 dni od dnia dokonania zmiany tych danych potwierdzić ten fakt na piśmie lub faksem dołączając dokumenty potwierdzające te zmiany. W przypadku nie wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania, Operator może zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług do czasu wykonania przez Abonenta tego zobowiązania, a ponadto wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta pod dotychczasowym adresem uważa się za prawidłowo nadaną ze wszystkimi konsekwencjami dla Abonenta.
6. Postanowienia Umowy mogą być zmienione w czasie jej obowiązywania jedynie w formie pisemnego aneksu do Umowy.

### **Warunki Zawierania Umowy i Jej Wykonania**

#### **§8**

1. Umowa może zostać zawarta po udokumentowaniu przez Osobę:
  1. w przypadku osób fizycznych: tożsamości i aktualnego, dokładnego miejsca stałego pobytu na podstawie ważnego dowodu osobistego lub innego dokumentu ze zdjęciem stwierdzającego tożsamość. W przypadku obywatela państwa obcego: paszportu wraz z kartą stałego pobytu. W przypadku działania na podstawie pełnomocnictwa, pełnomocnictwo powinno być zaopatrzone notarialnie poświadczonym podpisem osoby udzielającej pełnomocnictwa.
  2. w przypadku pozostałych Osób: zaświadczenia o nadaniu numeru NIP, wydanego przez właściwy Urząd Skarbowy oraz zaświadczenia o nadaniu numeru identyfikacyjnego REGON. Osoba reprezentująca Abonenta powinna przedstawić ważne pełnomocnictwo podpisane przez osobę lub osoby upoważnione do reprezentowania Abonenta. Przedstawiciele lub pełnomocnicy Abonenta zobowiązani są wylegitymować się dowodem osobistym lub paszportem.
  3. Jeżeli charakter Usługi Telekomunikacyjnej wymaga wykonania bądź wykorzystania istniejącej instalacji sieci komputerowej we wskazanym lokalu, Osoba powinna dodatkowo przedłożyć dokument potwierdzający prawo do rozporządzania lokalem w zakresie wyrażenia zgody na wykonanie lub wykorzystanie instalacji sieciowej, lub złożyć na piśmie stosowne oświadczenie.
  4. Dokument, o którym mowa w lit. c) nie jest wymagany, jeżeli prawo do rozporządzania lokalem w zakresie wyrażenia zgody na wykonanie instalacji sieciowej już wynika z przedłożonych Operatorowi dokumentów.
  5. Operator ma prawo poprosić Abonenta o przedstawienie jeszcze innych dokumentów niż opisane powyżej, gdy dokumenty, o których mowa, są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub ich integralności, bądź jeżeli wymagają tego postanowienia zawarte w Warunkach Oferty Promocyjnej.
2. Operator zobowiązuje się do rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i innych usług w terminie 1 miesiąca od daty podpisania Umowy.

## **Czas Obowiązania Umowy**

### **§9**

1. Umowa może zostać zawarta na czas oznaczony lub czas nieoznaczony.
2. W przypadku, gdy na 30 dni przed upływem okresu, na który została zawarta Umowa, Abonent nie zawiadomi Operatora, że nie zamierza w dalszym ciągu korzystać z Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, wówczas Umowę zawartą na czas oznaczony uważa się za przedłużoną na czas nieoznaczony.

## **Zasady Naliczania i Wnoszenia Opłat**

### **§10**

1. Rodzaj i wysokość opłat za Usługi Telekomunikacyjne oraz inne usługi wraz ze szczegółowymi zasadami ich naliczania są określone w Cenniku i Umowie z Abonentem oraz w Warunkach Oferty Promocyjnej.
2. Opłata Abonamentowa jest naliczana proporcjonalnie do czasu korzystania i płatna z góry za każdy Cykl Rozliczeniowy, z wyjątkiem pierwszego Cyklu Rozliczeniowego.
3. Opłata Abonamentowa za pierwszy Cykl Rozliczeniowy jest naliczana proporcjonalnie do czasu korzystania z usług w tym Cyklu Rozliczeniowym, tzn. od dnia rozpoczęcia świadczenia usług do ostatniego dnia okresu tego Cyklu Rozliczeniowego.

### **§11**

1. Abonent zobowiązany jest regulować terminowo opłaty za Usługi Telekomunikacyjne i inne usługi określone w Cenniku, w Umowie z Abonentem, i w warunkach Oferty Promocyjnej, wykonane na jego rzecz przez Operatora.
2. Operator pobiera opłaty jednorazowe i pozostałe w zakresie i wysokości określonej w Cenniku, w Umowie z Abonentem i w Warunkach Oferty Promocyjnej, obowiązującej w dniu wykonania Usługi Telekomunikacyjnej lub innej usługi
3. Operator zastrzega sobie prawo zmiany cen w przypadku zmiany czynników wpływających na zmianę cen.
4. W razie podwyższenia cen usług świadczonych przez Operatora i innych usług, z których Abonent dotychczas korzystał, Operator jest zobowiązany pisemnie poinformować Abonenta z wyprzedzeniem co najmniej jednego Cyklu Rozliczeniowego.
5. Abonentowi przysługuje prawo do bezpłatnego sprawdzenia salda konta abonenckiego w Biurze Operatora.

### **§12**

1. Zasady wnoszenia opłat przez Abonentów ustala się następująco:
  1. Wysokość opłaty za Usługi Telekomunikacyjne i inne usługi świadczone w Cyklu Rozliczeniowym na rzecz Abonenta określona jest w Fakturze wystawionej przez Operatora.
  2. W Fakturze za Usługi Telekomunikacyjne i inne usługi, oprócz wskazania Cyklu Rozliczeniowego, za który naliczona została opłata, Operator zobowiązany jest wyszczególnić rodzaj usług świadczonych na rzecz Abonenta, za które pobrana została opłata. Ponadto, na żądanie Abonenta, Operator zobowiązany jest przedstawić Abonentowi w postaci wydruku komputerowego lub innego dokumentu szczegółowy wykaz świadczonych na rzecz Abonenta Usług Telekomunikacyjnych i innych usług we wskazanym przez niego okresie. Za sporządzenie takiego wykazu Operator pobiera każdorazowo opłatę w wysokości określonej w Cenniku.
  3. Faktura za Usługi Telekomunikacyjne i inne usługi będzie udostępniona bądź przesłana w sposób elektroniczny. Faktura będzie mogła być także odebrana przez Abonenta w formie drukowanej w biurze Operatora.
  4. W razie nieotrzymania Faktury w terminie 14 dni od zakończenia Cyklu Rozliczeniowego, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora, jednak nie później niż w terminie 14 dni.
  5. Operator zastrzega sobie prawo do obciążenia Faktury opłatami za usługi wykonane na rzecz Abonenta, a nie uwzględnione w Fakturach za poprzednie Cykle Rozliczeniowe.

## **Termin Płatności**

### **§13**

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty Faktury do 10. dnia każdego miesiąca. Faktura będzie wystawiana przez Operatora z zachowaniem 14-dniowego terminu płatności.
2. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
3. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą Faktury w całości lub w części, Operator zastrzega sobie prawo do dochodzenia odsetek ustawowych oraz opłat jednorazowych zgodnie z postanowieniami Cennika.
4. W przypadku, gdy opóźnienie Abonenta z zapłatą przekracza 14 dni kalendarzowych od daty płatności, Operator ma prawo do zablokowania możliwości inicjowania i przyjmowania połączeń, które wynikają z Umowy lub Umów.
5. W przypadku, gdy Abonent spóźnia się z zapłatą przez okres dłuższy niż 30 dni kalendarzowych od daty płatności, Operator ma prawo zawiesić świadczenie wszystkich Usług Telekomunikacyjnych i innych usług objętych Umową lub Umowami. Zawieszenie usług przez Operatora w tym trybie nie powoduje zaprzestania naliczania opłat wynikających z Umowy lub Umów.
6. Płatności należy dokonywać na konto bankowe Operatora podane na jego stronie internetowej.

## **Zawieszenie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na wniosek Abonenta**

### **§14**

1. Abonentowi przysługuje prawo do zawieszenia wykonania Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych i innych usług w dowolnym momencie chyba, że postanowienia Warunków Oferty Promocyjnej nakładają inne warunki.
2. Podczas okresu zawieszenia Umowy na wniosek Abonenta nie jest naliczany Abonament i inne opłaty.
3. Podczas okresu zawieszenia Umowy na wniosek Abonenta Operator przestaje świadczyć na rzecz Abonenta Usługi Telekomunikacyjne i inne usługi.
4. Wykonanie Umowy można zawiesić po uregulowaniu wszelkich zobowiązań wobec Operatora.
5. Za zawieszenie i wznowienie wykonania Umowy może być pobierana jednorazowa Opłata, zgodnie z Cennikiem.
6. Wykonanie Umowy można zawiesić na okres równy wielokrotności jednego pełnego Cyklu Rozliczeniowego.
7. Minimalny okres, na jaki można zawiesić wykonanie Umowy to trzy Cykle Rozliczeniowe.
8. Maksymalny okres, na jaki można jednorazowo zawiesić wykonanie Umowy to 9 Cykli Rozliczeniowych.
9. Zawieszenie i wznowienie wykonania Umowy skutkują odpowiednio na początek pierwszego i koniec ostatniego dnia Cyklu Rozliczeniowego.
10. W przypadku Umowy zawartej na czas oznaczony, okres obowiązywania Umowy ulega wydłużeniu o okres zawieszenia Umowy.

## **Postępowanie Reklamacyjne**

### **§15**

1. Abonent ma prawo złożyć reklamację w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej, nieprawidłowych obliczeń należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej, niedotrzymania z winy Operatora określonego

w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia usług.

2. Reklamacje mogą być zgłaszane na piśmie, telefonicznie, faksem, ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje: imię i nazwisko (nazwę), adres zamieszkania Abonenta zgłaszającego reklamację, przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres z uzasadnieniem przyczyny jej wniesienia oraz datę i podpis reklamującego Abonenta, wysokość kwoty odszkodowania jeżeli reklamujący jej żąda, numer konta bankowego.
3. W przypadku wniesienia reklamacji Abonent otrzymuje w terminie 14 dni pisemne potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia zwalnia Operatora z obowiązku pisemnego potwierdzania wniesienia reklamacji.
4. Reklamację można wnieść w terminie 12 miesięcy licząc od dnia zaistnienia zdarzenia, stanowiącego przedmiot reklamacji lub od dnia otrzymania Faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
5. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora listu zawierającego reklamację w formie pisemnej, elektronicznej lub faksu.
6. Abonent ma prawo złożyć reklamację w Biurze Operatora.
7. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty. W przypadku uznania reklamacji, kwota podlegająca zwrotowi zostanie zaliczona na poczet istniejących lub przyszłych zobowiązań Abonenta. W przypadku braku takich zobowiązań lub w przypadku, gdy wynika to z wiadomej Operatorowi woli Abonenta kwota podlegająca zwrotowi zostanie Abonentowi zwrócona na adres lub rachunek wskazany przez Abonenta. W sytuacji uznania reklamacji nie są pobierane opłaty z tytułu udostępnienia wykazu szczegółowego wykazu świadczonych na rzecz Abonenta Usług Telekomunikacyjnych i innych usług.
8. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym, mediacyjnym lub polubownym odszkodowania przez Abonenta z tytułu nie wykonania lub nie należytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych lub innych usług przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego a dodatkowo , w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawach dochodzenia roszczeń w postępowaniach o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r- Prawo Telekomunikacyjne.
9. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia i udzielić w formie pisemnej odpowiedzi. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie jest uznawana za uwzględnioną.
10. Operator w odpowiedzi wskazuje uzasadnienie faktyczne i prawne zajętego przez siebie stanowiska.
11. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli Operator nie zapłacił dochodzonej należności lub nie rozpatrzył reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia.
12. W przypadku jeśli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Operator na żądanie Abonenta w sposób wyrażony w §15 punkt 2 niezwłocznie przekazuje ponownie jej kopię lub duplikat.
13. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, duplikatu lub kopii jeśli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.

#### **Wygaśnięcie Umowy i Cesja**

##### **§16**

1. Umowa wygasa wskutek utraty bytu prawnego Abonenta, nie będącego osobą fizyczną, śmierci Abonenta, wygaśnięcia koncesji lub zezwolenia Operatora, upływu okresu, na który została zawarta z uwzględnieniem postanowień §9 ust. 2.
2. Z chwilą stwierdzenia jednej z wymienionej w ust. 1 przyczyn, Operator ma prawo zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i innych usług.
3. W razie śmierci Abonenta, jego małżonek, wstępni, zstępni, rodzeństwo lub osoby wspólnie z nim zamieszkałe mogą w ciągu 30 dni od daty śmierci Abonenta wystąpić do Operatora z wnioskiem o zawarcie z którymkolwiek z nich Umowy z zachowaniem uprawnień przysługujących zmarłemu, zgodnie z zawartą umową, z wyłączeniem uprawnień osobistych zmarłego (kombatanckich, inwalidzkich).
4. Jeżeli Usługa Telekomunikacyjna, z której korzystał Abonent wymagała wykonania instalacji sieci komputerowej, wniosek o zawarcie Umowy, o którym mowa powyżej może dotyczyć świadczenia usług tylko przy użyciu instalacji sieciowej, z której korzystał Abonent.
5. Operator zobowiązany jest zawrzeć umowę z tą osobą spośród kręgu osób uprawnionych do złożenia wniosku, która wystąpi z takim wnioskiem i przedstawi Operatorowi dowód urzędowy potwierdzający fakt zgonu, z zastrzeżeniem postanowień §8 ust. 1 oraz dokumenty pozwalające na ustalenie stopnia pokrewieństwa lub wspólnego zamieszkania. W takiej sytuacji opłata za przyłączenie do sieci nie zostanie naliczona.
6. Po uzyskaniu uprzedniej pisemnej zgody Operatora, po uregulowaniu wszelkich zobowiązań wobec Operatora związanych ze świadczonymi na jego rzecz Usługami Telekomunikacyjnymi oraz innymi usługami, Abonent ma prawo dokonać cesji praw i obowiązków z umowy na rzecz osoby trzeciej, z zastrzeżeniem obowiązku zachowania postanowień §8 ust. 1 niniejszego Regulaminu. W takim przypadku osoba trzecia wstępująca na miejsce Abonenta zobowiązana będzie zapłacić na rzecz Operatora opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

#### **DZIAŁ IV**

#### **Tajemnica Telekomunikacyjna, Bezpieczeństwo i Kultura w Sieci**

##### **§17**

1. Operator świadcząc Usługi Telekomunikacyjne oraz inne usługi gwarantuje zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie danych osobowych dotyczących Abonentów. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
2. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług Abonentowi, Operator ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną.
3. W zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, Operator gwarantuje zachowanie należytej staranności przy zabezpieczeniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
4. W sytuacji, gdy jest to konieczne dla usunięcia awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia w utrzymaniu Sieci albo świadczenia usług, Operator ma prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.
5. W zakresie przewidzianym przepisami prawa, Operator ma prawo zapoznać się z treścią przekazu, dokonywanego przy użyciu jego Sieci.
6. Operator ma prawo ograniczenia możliwości inicjowania określonego typu połączeń wychodzących i przychodzących w przypadkach uzasadnionych bezpieczeństwem funkcjonowania Sieci. Informacje o stosowanych ograniczeniach Abonent może uzyskać bezpłatnie w Biurze Operatora i na stronie internetowej Operatora.
7. Operator nie zapewnia szyfrowania danych na poziomie łącza, przesyłanych przez Abonenta w obrębie i poza Sieć Operatora, chyba że postanowienia Szczegółowych Warunków Świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej stanowią inaczej.
8. Abonent jest zobowiązany do bezpiecznego operowania uprawnieniami, którymi dysponuje, w taki sposób, aby nie mogły być wykorzystane przez osoby nieuprawnione.
9. Abonent odpowiada za klasyfikację stopnia ochrony oraz wybór narzędzia ochrony informacji przesyłanej przez Sieć.

10. Operator nie odpowiada za dostęp osób nieuprawnionych do informacji przesyłanej w sieci, gdy wynika to z winy Abonenta.
11. Informacje poufne mogą być przesyłane w sieci tylko w postaci zaszyfrowanej.
12. Sprzęt Abonenta dołączony do Sieci musi być chroniony przed niepożądanym dostępem.
13. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treści informacji przesyłanych przez Abonenta w Sieci i poza nią.
14. Wszelkie przypadki nieuprawnionego działania w Sieci Operatora zauważone przez Abonenta powinny być zgłaszane przez Abonenta do Administratora Sieci.
15. Abonent zobowiązany jest zachowywać się zgodnie z ogólnie przyjętymi normami kulturalnymi w kontaktach z innymi Abonentami.
16. Abonent wyraża zgodę na otrzymywanie komunikatów od Operatora dotyczących bieżącego funkcjonowania sieci i planowanych pracach modernizacyjnych za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail na podany dobrowolnie Operatorowi adres. W przypadku nie podania takiego adresu, komunikaty będą przesyłane Abonentowi w oknie przeglądarki internetowej (tzw. „*splash screen*”) oraz umieszczane na stronie internetowej Operatora.
17. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w ramach istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z normami ETSI.
18. Operator stosuje procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu we własnej infrastrukturze sieci telekomunikacyjnej. Badane wskaźniki to średni czas oczekiwania na przyłączenie do sieci Internet oraz liczba awarii na 100 łączy. Maksymalne czas oczekiwania na przyłączenie do sieci wynosi 14 dni, maksymalna ilość awarii na 100 łączy wynosi 12. Szczegółowe informacje w zakresie niestanowiącym tajemnicy przedsiębiorstwa dotyczące wpływu tych procedur na jakość świadczonych Usług Telekomunikacyjnych prezentowane są na stronie [www.duna.pl](http://www.duna.pl)
19. Informacje na temat potencjalnych zagrożeń związanych ze świadczonymi przez Operatora usługami telekomunikacyjnymi, w tym na temat sposobów ochrony bezpieczeństwa i prywatności, są publikowane na stronie [www.duna.pl](http://www.duna.pl)
20. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.
21. Operator nie ogranicza dostępu i korzystania z usług i aplikacji.
22. W przypadku działań naruszających bezpieczeństwo lub integralność sieci i usług Operator ma prawo do natychmiastowego odłączenia od sieci takiego Portu Abonenckiego do czasu wyjaśnienia zaistniałej sytuacji.
23. Do zakresu świadczonych usług usług serwisowych należą: Konfiguracja komputera abonenta do pracy w sieci na życzenie abonenta, wizyta specjalisty/installatora w celu usunięcia usterki z winy abonenta, instalacja i konfiguracja sieci bezprzewodowej w lokalu abonenta na jego życzenie, wizyta technika instalatora na życzenie abonenta. Koszty usług są stale publikowane na stronie internetowej Operatora.
24. Kontakt z serwisem Operatora w celu zamawiania usług, zgłaszania usterek jest możliwy za pomocą telefonu, e-maila oraz faksu. Wszystkie numery kontaktowe i adresy e-mail publikowane są na stronie internetowej Operatora.
25. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w połączeniach z numerami alarmowymi.
26. Operator gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego z którego wykonywane jest połączenie.

## **DZIAŁ V**

### **Postanowienia Końcowe i Przejściowe**

#### **§18**

W sprawach nie uregulowanych Regulaminem zastosowanie mają w szczególności przepisy ustawy Prawo Telekomunikacyjne i Kodeksu Cywilnego.

#### **§19**

O zmianach Regulaminu Abonent zostanie poinformowany w formie pisemnej przez przesłanie treści zmienionego Regulaminu.

#### **§20**

1. Niniejszy Regulamin zostaje opublikowany 1 sierpnia 2014r i wchodzi w życie z dniem 1 sierpnia 2014r.