

### I. Definicje

Użyte w „Regulaminie usługi Biznesowa Komunikacja Orange”, pojęcia oznaczają:

- 1) Abonent – podmiot nie będący konsumentem w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne, który jest stroną zawartej z Orange umowy o świadczenie przez Orange usługi Biznesowa Komunikacja Orange,
- 2) Cennik - „Cennik usługi Biznesowa Komunikacja Orange”,
- 3) IP Komunikator - aplikacja udostępniona przez Orange, instalowana na Terminalu użytkownika Usługi, posiadająca funkcjonalność Terminala IP
- 4) Komórka obsługi klienta – komórka organizacyjna Orange, zaangażowana bezpośrednio w obsługę Abonentów, jak również komórka organizacyjna Orange uprawniona do podpisywania Umowy,
- 5) Lokal – określone w Umowie miejsce świadczenia Usługi,
- 6) Okno Serwisowe – występujące w godzinach 23.00 – 4.00 w każdą noc z soboty na niedzielę działania podejmowane przez Orange mające na celu wykonanie niezbędnych prac, w szczególności związanych z modernizacją oraz polepszeniem świadczonej Usługi, mogących skutkować brakiem dostępu Abonenta przez maksymalnie 15 minut do tej usługi,
- 7) Orange - Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Warszawie (02-326) przy Al. Jerozolimskich 160, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000010681.
- 8) Platforma IMS – platforma działająca w sieci Orange, umożliwiająca przesyłanie głosu i danych w sieci IP w oparciu o protokoły SIP, Diameter i H248.
- 9) Płatnik - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie mająca osobowości prawnej, zobowiązana na podstawie Umowy do uiszczania opłat za Usługę określoną w fakturach VAT, wystawianych przez Orange na rzecz Abonenta,
- 10) Profil użytkownika - zestaw funkcjonalności, szczegółowo opisany w materiałach technicznych Usługi.
- 11) Regulamin – „Regulamin usługi Biznesowa Komunikacja Orange”,
- 12) Sieć – wszystkie urządzenia i łącza należące do Orange tworzące infrastrukturę techniczną wykorzystywaną, do świadczenia Usługi,
- 13) Terminal IP - aparat telefoniczny pracujący z wykorzystaniem protokołu IP
- 14) Umowa - „Umowa o świadczenie przez Orange Polska S.A. usługi Biznesowa Komunikacja Orange” zawarta pomiędzy Orange a Abonentem,
- 15) Urządzenia - komplet urządzeń, do których Orange przysługuje tytuł prawny, który może zostać dostarczony Abonentowi na jego życzenie w celu świadczenia Usługi, w szczególności Telefony IP,
- 16) Usługa – usługa Biznesowa Komunikacja Orange umożliwiająca zarządzanie ruchem głosowym oraz realizację połączeń w oparciu o IP przy użyciu IP Komunikatorów lub Terminali IP,
- 17) VoIP (Voice over Internet Protocol) - technologia umożliwiająca przesyłanie głosu za pomocą łączy internetowych lub sieci wykorzystujących protokół IP wykorzystywana w świadczeniu Usługi.

### II. Zakres i warunki świadczenia Usługi

1. Warunki świadczenia wybranej przez siebie Usługi znajdują Państwo w:
  - 1) Umowie,
  - 2) w niniejszym Regulaminie
  - 3) w Cenniku.
2. Wszystkie regulaminy i cenniki, które mają do Państwa zastosowanie w związku z korzystaniem z danej Usługi stanowią integralną część Umowy. Regulaminy i cenniki są Państwu przekazywane w związku z zawieraniem Umowy. Są również dostępne na naszej stronie internetowej.
3. Możemy ograniczyć lub zawiesić świadczenia Usługi ze względu na zagrożenie bezpieczeństwa i integralności naszych Sieci i usług. Nie pozbawia nas to prawa do natychmiastowego wypowiedzenia Umowy z tego powodu.
4. Możemy ograniczyć lub zawiesić świadczenia Usługi, jeżeli nie przestrzegają Państwo postanowień umownych, a w szczególności opóźniają się Państwo z płatnością należności za Usługę przez okres

dłuższy niż jeden Okres rozliczeniowy. Wówczas wznowienie świadczenia Usługi następuje po uregulowaniu należności wraz z odsetkami.

5. Niezależnie od przypadków zagrożenia lub naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usługi, zastrzegamy sobie prawo wprowadzenia innych ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usługi. W takim przypadku ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usługi zostaną określone w Umowie.
6. W trakcie Okna Serwisowego możemy przerwać wykonywanie Usługi. O przerwach nie musimy Państwa każdorazowo zawiadamiać.
7. Warunkiem skorzystania z Usługi jest korzystanie przez Abonenta z łącza dostępowego transmisji danych na którym istnieją warunki techniczne do świadczenia Usługi. W przypadku gdy Lokal znajduje się w budynku, w którym Orange nie posiada infrastruktury, zobowiązani są Państwo na własny koszt udostępnić nam łącza niezbędne do świadczenia Usługi. Jeżeli nie wykonają Państwo tego obowiązku i niezbędne łącza nie zostaną nam udostępnione w terminie 30 dni od poinformowania Państwa o takiej konieczności, możemy wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym.

### III. Umowa

1. W imieniu Orange Umowę zawiera osoba należycie do tego umocowana na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
2. Osoba podpisująca Umowę w Państwa imieniu jest zobowiązana przedstawić dokument potwierdzający tożsamość i wykazać swoje umocowanie do reprezentowania Państwa. Możemy wymagać okazania dodatkowych dokumentów i przekazania dodatkowych informacji przewidzianych w przepisach prawa.
3. Zamawiając Usługę mają Państwo obowiązek doręczyć nam tytuł prawny do Lokalu (np. wyciąg z księgi wieczystej, przydział lokalu, umowa najmu, itp.). Jeśli Lokal nie jest Państwa własnością, konieczne jest przedstawienie pisemnej zgody właściciela na świadczenie Usługi w tym lokalu.
4. Możemy odmówić zawarcia Umowy w przypadkach, gdy:
  - 1) nie istnieją warunki techniczne do świadczenia Usługi,
  - 2) zalegają Państwo z opłatami na naszą rzecz,
  - 3) nie posiadają Państwo wiarygodności płatniczej na podstawie naszych informacji lub danych udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej,
  - 4) nie wyrazili Państwo zgody na sprawdzenie Państwa wiarygodności płatniczej.
  - 5) nie dostarczyli Państwo Umowy wraz z kompletem załączników.
5. W przypadku odmowy zawarcia Umowy zostaną Państwo powiadomieni o przyczynie.
6. Możemy zaproponować zawarcie Umowy na warunkach mniej korzystnych, w tym uzależnić jej zawarcie od złożenia kaucji.
7. Jeżeli Państwa dane zawarte w Umowie ulegną zmianie lub zostanie wszczęte postępowanie upadłościowe lub inne postępowania sądowe mogące mieć wpływ na Umowę, są Państwo zobowiązani:
  - 1) poinformować o tym Komórkę obsługi klienta w terminie do 30 dni od nastąpienia zmiany lub wszczęcia postępowań,
  - 2) wskazać kto przejmuje Państwa prawa i obowiązki wynikające z Umowy,
  - 3) doręczyć nam dokumenty potwierdzające te zmiany lub wszczęcie postępowania.
8. Umowa wygasa wskutek:
  - 1) upływu okresu, na który została zawarta, z zastrzeżeniem postanowień Umowy dotyczących okresu przedłużenia Umowy,
  - 2) ustania bytu prawnego osoby prawnej albo jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej, utworzonej zgodnie z przepisami prawa, z wyjątkiem sytuacji gdy inny podmiot przejmuje prawa i obowiązki,
  - 3) śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną, przy czym w takim przypadku zaprzestaniemy świadczenia Usługi po otrzymaniu aktu zgonu.

### IV. Zobowiązania i odpowiedzialność

1. Zobowiązujemy się do świadczenia Usług wskazanych w Umowie oraz usług dodatkowych, które Państwo zamówią zgodnie

- z warunkami określonymi w Umowie, Cenniku oraz niniejszym Regulaminie.
2. Do prawidłowego świadczenia Usługi możemy udostępnić Państwu niezbędne Urządzenia. Udostępnienie urządzeń następuje na podstawie protokołu. Opłaty z tytułu udostępniania Urządzeń określa Cennik lub Umowa.
  3. Udostępniane Państwu urządzenia są przystosowane do działania z naszymi Usługami. Niektóre Urządzenia mogą posiadać ograniczenia i być przystosowane do działania wyłącznie z Usługami.
  4. Oczekujemy od Państwa korzystania z Usług lub usług dodatkowych zgodnie z ich przeznaczeniem, warunkami umownymi i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a w tym:
    - 1) korzystania z Urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i wymaganiami prawidłowej eksploatacji,
    - 2) korzystania z naszych Usług tylko za pomocą urządzeń do tego przeznaczonych, dopuszczonych do obrotu na terenie Polski,
    - 3) bezzwłocznego umożliwienia naszym pracownikom lub przedstawicielom instalację Urządzeń i dokonanie ich konserwacji lub naprawy,
    - 4) powiadomienia nas o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach udostępnionych Urządzeń w momencie ich stwierdzenia,
    - 5) chronienia oraz nieudostępniania haseł, poufnych kodów, loginów niezbędny do korzystania Usług, itp. osobom trzecim,
    - 6) niezwłocznego powiadomienia nas o nieprawidłowościach lub przerwach w świadczeniu Usług, o niewłaściwej ich jakości, utracie hasła, kodu, itp. oraz o uzyskaniu Państwa hasła, lub kodu poufnego, itp. przez osobę trzecią, niezwłocznie po ich stwierdzeniu,
    - 7) niedokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzeń; wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń Urządzeń dokonują nasi pracownicy lub przedstawiciele,
    - 8) zapewnienia zasilania niezbędnego do funkcjonowania Usługi i Urządzeń,
    - 9) niedokonywania prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,
    - 10) niepodejmowania jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić naszą infrastrukturę sieciową lub zakłócić poprawne funkcjonowanie naszych systemów służących udostępnieniu i monitorowaniu Usług lub naszych urządzeń lub łączy przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość,
    - 11) niezwłocznego zastosowania się do wskazanych przez nas działań w celu eliminacji lub zmniejszenia zagrożenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług.
  5. Zobowiązują się Państwo podjąć wszelkie niezbędne czynności (prawne i faktyczne) żeby zwolnić nas od odpowiedzialności, jeżeli inne osoby np. posiadające prawa do Lokalu wystąpią z roszczeniami związanymi z wykonaniem przez nas Umowy. Zobowiązują się Państwo zwrócić nam wszelkie koszty i straty poniesione w związku z tymi roszczeniami, w tym koszty zastępstwa procesowego.
  6. Możemy obciążyć Państwa kosztami naprawy udostępnionych przez nas Urządzeń w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
    - 1) Państwa samowolnej naprawy, modernizacji lub zmiany konfiguracji Urządzeń,
    - 2) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzeń,
    - 3) uszkodzeń spowodowanych działaniami urządzeń będących Państwa własnością,
    - 4) świadomego zniszczenia.
  7. W przypadku, gdy uszkodzenie Urządzeń spowoduje uszkodzenie urządzeń będących Państwa własnością, wówczas koszty naprawy tych urządzeń poniesiemy my, chyba że uszkodzenie jest wynikiem złej konstrukcji lub też złej obsługi Państwa urządzeń.
  8. Nie ponosimy odpowiedzialności:
    - 1) za uszkodzenia urządzeń i łączy Państwa lub innych osób, jeśli przyczyna nie leży po naszej stronie,
    - 2) za awarie naszych Urządzeń, które nastąpiły w wyniku uszkodzeń urządzeń lub łączy za które nie odpowiadamy lub w wyniku Państwa działań lub zaniechań,
    - 3) w przypadku działania lub zaniechania osób trzecich, których następstwem jest brak możliwości świadczenia Usługi,
    - 4) jeśli nasi pracownicy lub przedstawiciele nie mają dostępu do Urządzeń znajdujących się w Lokalu lub innych pomieszczeniach. Czas opóźnienia w udostępnieniu Lokalu nie jest wliczany do terminu uruchomienia Usługi lub naprawy Urządzeń,
    - 5) za nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego oprogramowania, jeśli jego instalacja i użytkowanie nie przebiegała zgodnie z zaleceniami producenta,
  - 6) za blokadę świadczonych usług i/lub utratę informacji spowodowaną rozwinięciem się wirusa lub robaka dostarczonego poprzez sieć Internet,
  - 7) treści przekazywane, w czasie korzystania przez Państwa z Usługi,
  - 8) zabezpieczenie danych i oprogramowania Państwa komputerów, podłączonych do Urządzeń przed ingerencją osób trzecich,
  - 9) następstwa przerw w świadczeniu Usługi w trakcie występowania Okna Serwisowego,
  - 10) następstwa oraz szkody powstałe na skutek ograniczenia lub zawieszenia Usługi,
9. Jeśli w świadczeniu Usługi nastąpiła przerwa z Państwa winy, są Państwo zobowiązani pokryć koszty przywrócenia możliwości świadczenia Usługi.
  10. Za niedozwolone uznajemy korzystanie z usług VoIP w celu innym niż inicjowanie i odbieranie połączeń telefonicznych, a w szczególności:
    - 1) do nadużyć telekomunikacyjnych np. generowania lub umożliwienia innym osobom generowania sztucznego ruchu – w szczególności ruchu o założonym czasie trwania lub liczbie połączeń, mogącego skutkować odniesieniem nieuprawnionych korzyści materialnych lub wyrządzeniem szkody,
    - 2) hurtowego zakańczania i tranzytowania połączeń,
    - 3) świadczenia usług telekomunikacyjnych lub Call Center,
    - 4) używania automatycznych systemów wywołujących, w szczególności do ruchu generowanego maszynowo, w tym ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do użytkownika”,
    - 5) rozliczania łączy do central abonenckich,
    - 6) rozsyłania dużej ilości informacji o jednakowej treści lub treści podobnej, ale o jednakowym charakterze do osób lub grupy osób.
  11. W ciągu 30 dni od daty wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy, są Państwo zobowiązani udostępnić Lokal naszemu pracownikowi lub przedstawicielowi w celu demontażu Urządzeń wyszczególnionych w protokole zdawczo – odbiorczym. Demontowane Urządzenia, powinny znajdować się w stanie nienaruszonym, a ich zużycie nie powinno wykraczać ponad zużycie wynikające z normalnej eksploatacji.
  12. Jeżeli nie umożliwią nam Państwo odbioru Urządzeń we wskazanym wyżej terminie albo Urządzenia zostaną zniszczone, uszkodzone, zużyte ponad normalną eksploatację lub utracone, mamy prawo do odszkodowania w wysokości poniesionej szkody.
  13. Zwrot Urządzeń następuje na nasz koszt.
  14. Żadna ze stron Umowy nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane siłą wyższą lub decyzjami władz państwowych lub samorządowych. Siła wyższa oznacza niezależne zdarzenie zewnętrzne, któremu nie można było zapobiec. Strona podlegająca działaniu siły wyższej zawiadomi drugą Stronę tak szybko jak to będzie możliwe o wystąpieniu siły wyższej.
- ## V. Odszkodowania, kary i bonifikaty
1. Przysługuje Państwu zwrot 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) łącznej sumy miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę (miesięcznych opłat abonentowych za funkcjonalności Biznesowej Komunikacji Orange, Pakiet głosowy oraz za korzystanie z Terminali IP uiszczanej zgodnie z Umową za Usługę w danym Lokalu za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu Usługi w tym Lokalu.
  2. Przysługuje Państwu bonifikata jeżeli Usługa świadczona jest niezgodnie z warunkami wskazanymi w Umowie. Wysokość bonifikaty i warunki jej wypłaty zostały określone w Umowie.
  3. Suma zapłaconych przez nas kar umownych i bonifikat nie może przekroczyć w danym Okresie rozliczeniowym wysokości miesięcznych opłat abonamentowych przewidzianych w Cenniku. Łączna wysokość kar umownych, bonifikat oraz innych płatności lub potrąceń, do których jesteśmy zobowiązani z tytułu Umowy nie może przekroczyć 10% wartości Umowy (brutto) za świadczenie Usługi w okresie jednego roku.
- ## VI. Opłaty
1. Wysokość opłat za Usługę określa Umowa i Cenniki.
  2. Są Państwo zobowiązani do terminowego uiszczania opłat za Usługę zgodnie z otrzymanym rachunkiem.
  3. Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego okresu rozliczeniowego, wówczas za każdy dzień świadczenia Usługi zapłać Państwo opłatę w wysokości 1/30 (jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty abonamentowej.
  4. Miesięczne opłaty abonamentowe są płatne z góry.

5. Opłaty z tytułu usług dodatkowych wskazanych w Cenniku są naliczane od daty ich uruchomienia.
6. Okresem rozliczeniowym jest okres jednego miesiąca rozpoczynający się i kończący we wskazanych na rachunku dniach miesiąca.
7. Opłaty mogą być dokonywane gotówkowo lub bezgotówkowo. W szczególności mogą Państwo uiszczać opłaty w formie polecenia zapłaty, przelewem, w placówkach banków i firm oferujących usługi pośrednictwa finansowego.
8. Wpłaty powinni Państwo dokonywać na indywidualny numer konta bankowego podany na rachunku, którego dotyczy wpłata. W tytule wpłaty powinni Państwo podać swój nr ewidencyjny, widoczny na rachunku i numer rachunku. W przypadku braku takiego wskazania, wpłata zostanie rozliczona na poczet najstarszych Państwa zaległości wobec nas. W przypadku braku możliwości zidentyfikowania kto i z jakiego tytułu dokonał wpłaty, zostanie ona zwrócona do banku, który ją zrealizował.
9. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na nasze konto bankowe.
10. Rachunki za Usługi są w granicach Rzeczypospolitej Polskiej doręczane przesyłką pocztową lub w inny sposób uzgodniony przez strony.
11. W przypadku nieotrzymania rachunku za okres rozliczeniowy powinni Państwo niezwłocznie nam to zgłosić.
12. Możemy doliczyć do bieżącego rachunku wartość Usług z poprzednich Okresów rozliczeniowych, jeżeli opłaty te w wymaganej wysokości nie zostały uwzględnione na poprzednich rachunkach.
13. Przerwy w świadczeniu Usługi w trakcie występowania Okna Serwisowego nie powodują zmniejszenia opłaty za Usługę.
14. Mogą Państwo uzyskać informację o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych pod numerami telefonów infolinii podanymi na stronie internetowej [www.orange.pl](http://www.orange.pl) w domenie przeznaczonej do komunikacji informacji handlowej ofert usług biznesowych.

## VII. Obsługa serwisowa

1. W ramach obsługi serwisowej zapewniamy Państwu:
  - 1) usuwanie nieprawidłowości w pracy Usługi
  - 2) , usuwanie nieprawidłowości w pracy Urządzeń
  - 3) konserwację, naprawę lub wymianę uszkodzonego Urządzenia,
  - 4) rozwiązywanie problemów konfiguracyjnych Usługi,
  - 5) usuwanie awarii,
  - 6) możliwość zgłaszania problemów dotyczących Usługi na numer telefoniczny podany stronie internetowej [www.orange.pl](http://www.orange.pl) w domenie przeznaczonej do komunikacji informacji handlowej usług biznesowych dostępny bez przerwy - 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku.
2. W sprawach dotyczących usług serwisowych mogą się Państwo z nami kontaktować telefonicznie, elektronicznie, pisemnie lub osobiście.

## VIII. Bezpieczeństwo i integralność sieci

1. Zapewniamy, że urządzenia telekomunikacyjne, sieci telekomunikacyjne oraz zbiory danych zabezpieczamy przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej z należytą starannością w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi.
2. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu w związku ze świadczoną Usługą podejmujemy środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi.
3. Informację o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych będziemy Państwu przekazywać przez zwykle stosowane metody komunikowania się np. stroną internetową [www.orange.pl](http://www.orange.pl), pocztą elektroniczną, fax lub telefon.
4. W przypadku zagrożenia lub naruszenia bezpieczeństwa Usługi, możemy podejmować wszelkie dozwolone prawem działania zmierzające do ograniczenia lub eliminacji ww. zagrożenia lub naruszenia a także działania zmierzające do poinformowania o zaistniałym zagrożeniu lub naruszeniu. W związku z powyższym możemy:
  - 1) informować i ostrzegać Państwa o występujących dla nich zagrożeniach lub naruszeniach w związku z zagrożeniem lub naruszeniem bezpieczeństwa Usługi,

- 2) informować innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach lub naruszeniach,
- 3) informować Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa Usługi,
- 4) publikować na stronie internetowej aktualnych informacji o zagrożeniach, naruszeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia Urządzeń.
5. Jeśli stwierdzimy, że Państwa działania powodują zagrożenie dla Usługi lub naruszają Państwo warunki Umowy, wezwiemy Państwa do usunięcia zagrożenia lub naruszeń.
6. Możemy ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usługi, gdy:
  - 1) pomimo podjętych przez nas prób nie możemy się z Państwem skontaktować, żeby wezwać Państwa do usunięcia zagrożenia lub naruszeń,
  - 2) pomimo wcześniejszego wezwania, zagrożenie lub naruszenia nie zostały wyeliminowane,
  - 3) konieczna jest natychmiastowa eliminacja zagrożenia w celu ochrony naszych systemów lub pozostałych użytkowników Sieci.
7. Ograniczenie Usługi polegać może na przykład na filtracji ruchu sieciowego i adresów IP lub ograniczeniu prędkości transmisji.
8. Zawieszenie lub ograniczenie świadczenia Usługi trwa do czasu, gdy poinformują nas Państwo o usunięciu zagrożenia lub naruszenia i zostanie to potwierdzone.

## IX. Reklamacje

1. Mają Państwo prawo do złożenia reklamacji jeżeli z naszej winy:
  - 1) nie dotrzyaliśmy terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
  - 2) nie wykonujemy Usługi lub wykonujemy Usługę w sposób nienależyty
  - 3) nieprawidłowo obliczyliśmy wysokość Państwa rachunku.
2. Reklamacje mogą Państwo złożyć pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w Komórce obsługi klienta, a także drogą elektroniczną.
3. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie lub elektronicznie, potwierdzimy jej przyjęcie w terminie do 14 dni, chyba że w tym terminie odpowiemy na reklamację.
4. Jeśli reklamacja została złożona ustnie w Komórce obsługi klienta, osoba upoważniona potwierdzi jej przyjęcie.
5. Reklamację mogą Państwo złożyć nie później niż 12 miesięcy od:
  - 1) ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi
  - 2) dnia, w którym mieliśmy wykonać Usługi lub wykonaliśmy je nienależycie
  - 3) dnia doręczenia Państwu rachunku zawierającego nieprawidłowe wyliczenie opłat.
6. Reklamację złożoną po upływie terminu 12 miesięcy nie będą rozpatrywane, o czym niezwłocznie Państwa powiadomimy.
7. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) Państwa nazwę albo firmę oraz adres siedziby,
  - 2) przedmiot reklamacji i okres, którego ona dotyczy,
  - 3) okoliczności uzasadniające reklamację,
  - 4) numer ewidencyjny z rachunku lub adres świadczenia Usługi,
  - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi (w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi),
  - 6) wysokość żądanego przez Państwa odszkodowania lub innej należności - w przypadku takiego żądania,
  - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty albo wniosek o zaliczenie odszkodowania lub innej należności na poczet przyszłych opłat - w przypadku żądania ich przyznania,
  - 8) Państwa podpis – w przypadku reklamacji składanej pisemnie.
8. Brak wymienionych informacji (poza wysokością żądanego odszkodowania) może skutkować koniecznością uzupełnienia reklamacji, wskazując:
  - 1) co trzeba uzupełnić,
  - 2) termin w jakim trzeba to zrobić - nie krótszy niż 7 dni,
  - 3) informację, że reklamacja nie zostanie rozpatrzona, jeśli informacje nie zostaną uzupełnione we wskazanym terminie.
9. Poprosimy o uzupełnienie informacji tylko wtedy, gdy będzie to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
10. Na reklamację odpowiemy w terminie do 30 dni od jej złożenia. Dniem złożenia reklamacji jest dzień, w którym reklamacja do nas wpłynęła.
11. W odpowiedzi zawrzemy:
  - 1) nazwę komórki, która rozpatrywała reklamację,
  - 2) datę złożenia reklamacji,
  - 3) informację o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,

- 4) ewentualną kwotę i terminu wypłaty odszkodowania lub innej należności albo informację, że zaliczymy je na poczet przyszłych opłat,
  - 5) informację o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o Państwa prawie dochodzenia swoich racji w postępowaniu sądowym,
  - 6) podpis pracownika który rozpatrzył reklamację, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
12. Jeśli nie uznamy Państwa reklamacji, odpowiedź doręczymy przesyłką poleconą (o ile musi być udzielona na papierze) i zawrzemy w niej uzasadnienie faktyczne i prawne podjętej decyzji.
  13. Potwierdzimy przyjęcie reklamacji oraz odpowiemy na nią na papierze chyba, że wskażą nam Państwo inną formę.
  14. W przypadku reklamacji złożonej drogą elektroniczną, potwierdzimy jej złożenie i udzielimy odpowiedzi na adres e-mail lub z wykorzystaniem innego wskazanego przez Państwo środka komunikacji elektronicznej. Jeśli nie zostaną one wskazane, potwierdzimy i odpowiemy na reklamację na adres e-mail, z którego reklamacja była wysłana lub z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, który był użyty do złożenia reklamacji. Potwierdzenie i odpowiedź prześlemy w takiej postaci i formie, abyście mieli Państwo możliwość ich zapisania, przechowywania i odtwarzania.
  15. Jeżeli nie otrzymaliście Państwo naszej odpowiedzi na reklamację możecie zażądać od nas ponownego jej przekazania (lub jej kopii) w sposób i formie z nami uzgodnionej. Jeśli odpowiedź na reklamację jest negatywna macie Państwo prawo zażądać od nas ponownego wysłania jej (lub jej kopii) przesyłką poleconą. Nie musimy jednak spełnić powyższego żądania, jeśli z okoliczności wynika jednoznacznie, że odpowiedź została doręczona.
16. Jeśli uwzględnimy Państwa reklamację mającą wpływ na wysokość naliczonych opłat, wystawimy korektę rachunku. Przysługująca kwota zgodnie z Państwa życzeniem zwrócona zostanie przekazem pocztowym lub przelewem na wskazane konto bankowe w terminie 30 dni albo zaliczona na poczet przyszłych opłat.
  17. Złożenie reklamacji nie zwalnia Państwa z obowiązku terminowego uiszczenia należności za usługi nie objęte reklamacją.
  18. Zaległe należności, których możemy dochodzić przed sądem lub innym organem państwowym, mogą zostać potrącone z kwoty przysługującej Państwu w wyniku uznanej reklamacji. Wskażemy to potrącenia na kolejnym rachunku.

#### X. Postanowienia przejściowe i końcowe

1. Spory mogące wyniknąć na tle realizacji Umowy będą rozpatrywane przez właściwy miejscowo sąd powszechny.
2. Jeżeli zawarli Państwo Umowę jako konsument spory takie mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania medacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub poddane pod rozstrzygnięcie stałego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Regulamin wchodzi w życie z dniem ..... 2017r.