

**TELEKOMUNIKACJA ZWIĄZKU GMIN ZIEMI WIELUŃSKIEJ S.A.**  
z siedzibą w Wieluniu

---

**REGULAMIN SIECI**  
**I WARUNKI STAŁEGO DOSTĘPU DO INTERNETU oraz TELEFONICZNEJ**  
**sieci TZG**

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **abonament** - opłata za stały (nielimitowany czasowo) dostęp określonej w Umowie liczby terminali abonenckich do sieci TZG, za pomocą Urządzenia.

Opłata abonamentowa obejmuje:

- a) stały dostęp do sieci telekomunikacyjnej TZG usług przez okres obowiązywania Umowy,
- b) możliwość nieprzerwanego, przez okres obowiązywania Umowy, korzystania z usługi, wedle parametrów przypisanych do danej taryfy, wybranej przez Klienta,
- c) usługę serwisową, w tym usuwanie usterek i awarii, z wyłączeniem nieuzasadnionych wezwań Klienta oraz usług przekraczających ramy bezpłatnego serwisu, określonych w Regulaminie świadczenia usług,
- d) dostęp do EBOK;

2. **Abonent** - osoba, z którą zawarto Umowę o dostęp do sieci,

3. **Cennik** - "Cennik usług multimedialnych",

4. **Wtyk Abonencki** - zakończenie sieci telekomunikacyjnej, zainstalowane w lokalu Abonenta, umożliwiające przyłączenie Urządzenia do sieci;

5. **Administrator** – Telekomunikacja Związku Gmin Ziemi Wieluńskiej S.A., firma świadcząca usługi dostępu do Internetu oraz transmisji danych abonentom na podstawie wymaganego prawem zgłoszenia do Urzędu Regulacji Telekomunikacji;

6. **Multimedialna sieć telekomunikacyjna (TZG)** - publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora umożliwiająca udostępnianie usług telekomunikacyjnych (w tym przesyłu danych) z i do Urządzenia;

7. **Operator** - operator telekomunikacyjny eksploatujący sieć TZG, na której udostępniane są usługi dostępu do Internetu oraz transmisji danych;

8. **Regulamin** - "Regulamin świadczenia usług multimedialnych",

9. **Umowa** - Umowa o zapewnienie możliwości korzystania z usług multimedialnych,

10. **Urządzenie** - indywidualnie adresowane urządzenie oddane Abonentowi do indywidualnego użytkownika, umożliwiające przyłączenie do sieci TZG;

11. **Usługi multimedialne** - usługi dostępu do Internetu oraz transmisji danych świadczone abonentom publicznych sieci telekomunikacyjnych przez TZG S.A.;

12. **Terminal abonencki** – komputer, telefon lub inne urządzenie umożliwiające nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych, wykorzystywane przez Abonenta dla potrzeb korzystania z usług świadczonych na podstawie Umowy;

#### **1. Określenie sieci**

1.1 Sieć teleinformatyczna utworzona została przez firmę TZG S.A. mieszczącą się przy Placu Legionów 1 w Wieluniu

1.2 Sensem istnienia sieci i głównym jej założeniem jest umożliwienie podłączenia domowych i firmowych komputerów do Internetu.

#### **2. Własność sieci**

2.1 Sieć rozbudowywana jest cały czas, dzięki użytkownikom i firmie TZG S.A.

2.2 Administrator udostępnia Abonentowi urządzenia do jego indywidualnego użytku na okres obowiązywania umowy, po tym okresie urządzenia przechodzą na własność abonenta.

#### **3. Zarządzanie siecią**

3.1 Sieć zarządzana jest przez jej założyciela czyli firmę TZG S.A., zwaną dalej Administratorem.

3.2 Administrator udostępnia na potrzeby sieci swój sprzęt komputerowy i urządzenia sieciowe, potrzebne do nadania sygnału radiowego w kierunku abonenta.

3.3 Administrator pobiera od Użytkowników sieci – abonentów, miesięczne opłaty wyłącznie za stały dostęp do Internetu.

3.4 Opłata powinna być realizowana do 15 dnia każdego miesiąca. Nie dotrzymanie terminu płatności powoduje automatyczne zablokowanie dostępu do sieci, a po upływie 30 dni od terminu płatności - usunięcie danych aktywacyjnych, rozwiązanie umowy bez okresu wypowiedzenia i obciążenie abonenta odsetkami ustawowymi.

#### **4. Prawa administratora :**

- Administrator może w każdej chwili z przyczyn określonych w punkcie 3.4, wypowiedzieć umowę abonentowi, zlikwidować łącze internetowe oraz zdemontować elementy sieci pozostające własnością administratora na koszt Użytkownika
- jako zarządzający siecią, Administrator może trwale lub czasowo odłączyć użytkownika w sytuacjach przewidzianych w Regulaminie.
- Administrator nie ponosi odpowiedzialności za kradzież lub zniszczenie danych z dysków użytkowników sieci
- Administrator nie ponosi odpowiedzialności za niezawinione przez siebie przypadki wadliwego działania publicznej sieci telefonicznej lub teleinformatycznej, sieci krajowych, międzyoperatorskich lub międzynarodowych, awarii linii energetycznych bądź innych awarii leżących poza wpływem Administratora .
- Administrator nie ponosi odpowiedzialności za niezawinione przez siebie uszkodzenia mechaniczne urządzeń sieciowych z powodu np. dewastacji lub błędnego montażu, za kradzież urządzeń i uszkodzenia w wyniku burzy lub podobnych zjawisk.

#### **5. Obowiązki administratora.**

5.1 Ze swej strony Administrator zobowiązuje się do:

- pilnowania sprawnego funkcjonowania serwera dostępowego i łącz radiowych w kierunku odbiorcy,
- zapewnienia prędkość połączenia do 256kB/s do serwera Administratora,
- w miarę swoich możliwości, zabezpieczenia zasobów sieciowych przed dostępem osób niepowołanych.
- w razie awarii swoich łącz internetowych lub urządzeń, zgłaszania problemu do swojego dostawcy i upominania się o jak najszybsze naprawienie;
- informowania (z wyprzedzeniem - o ile to możliwe) użytkowników sieci o ewentualnych pracach w sieci i przerwach w transmisji;

# TELEKOMUNIKACJA ZWIĄZKU GMIN ZIEMI WIELUŃSKIEJ S.A.

## z siedzibą w Wieluniu

---

- usuwania awarii systemowych i sprzętowych w możliwie jak najkrótszym czasie;
- pomocy nowo podłączonemu Użytkownikowi w pierwszej konfiguracji systemu do pracy w sieci, w miarę możliwości, ale bez gwarancji powodzenia, gdyż jakość posiadanego sprzętu przez użytkownika może nie umożliwiać poprawnej pracy w sieci.

### 6. Podłączenie do sieci

- 6.1 Do sieci może przyłączyć się dowolna osoba lub firma z obszaru objętego strukturą sieci, o ile umożliwiają to warunki techniczne. Warunkiem podłączenia jest podpisanie umowy o stały dostęp do internetu,
- 6.2 Chęć przyłączenia do sieci należy zgłosić Administratorowi w formie pisemnej w siedzibie Administratora.
- 6.3 Koszt aktywacji podłączenia do sieci przedstawiony jest w cenniku administratora obowiązującym na dzień podpisania umowy.
- 6.4 O terminie podłączenia decyduje Administrator wspólnie z abonentem.
- 6.5 Użytkownik musi przeczytać i własnoręcznie podpisać umowę i akceptację niniejszego regulaminu.
- 6.6 Użytkownik wykonuje podłączenie do sieci własnymi siłami, za zgodą odpowiednich właścicieli posesji, na których będą instalowane urządzenia sieciowe, wg zaleceń Administratora, chyba że Administrator zdecyduje inaczej. Użytkownik może zlecić Administratorowi wykonanie podłączenia, jednak kwestie uzgodnień pozostają w zakresie obowiązków Użytkownika.

### 7. Opłaty za korzystanie z sieci

- 7.1 Korzystanie z sieci objęte jest miesięczną opłatą abonamentową, określoną w cenniku. **Opłata abonamentowa nie ulega podwyższeniu w okresie trwania umowy.**
- 7.2 Opłata powinna być realizowana do 15 dnia każdego miesiąca w przypadku usług dostępu do Internetu, płatna z góry, do 30 dnia każdego miesiąca w przypadku usług telefonicznych, płatna z dołu. W przypadku stwierdzenia zaległości w płatności, Abonentowi zostaje automatycznie zablokowany dostęp do sieci. Ponowne uruchomienie Urządzenia nastąpi niezwłocznie po uregulowaniu przez Abonenta zaległych opłat wraz z odsetkami. Po bezskutecznym upływie terminu wskazanego przez Administratora, Administrator dochodzić będzie zaległych płatności na drodze sądowej.
- 7.3 Za opóźnienie w uiszczaniu opłat Administrator pobiera odsetki ustawowe.
- 7.4 Za dzień zapłaty uważa się dzień dokonania wpłaty w kasie Administratora lub dzień dokonania płatności przelewem.
- 7.5 Brak płatności ze strony Abonenta oraz brak kontaktu celem zawieszenia umowy skutkuje dalszym wystawianiem faktur za kolejne miesiące zgodnie z zapisami umowy, oraz naliczaniem odsetek ustawowych od każdej wystawionej i niezapłaconej faktury.

### 8. Prawa i obowiązki Użytkowników

#### 8.1 Użytkownicy mają prawo :

- korzystać z dostępu do wszystkich światowych usług internetowych;
- korzystać z możliwości zmiany własnego hasła dostępu (zależy od aktualnej wersji systemu operacyjnego na serwerze dostępowym);
- korzystać z dostępu do wszystkich zasobów podsieci lokalnej w obrębie budynku mieszkalnego za pośrednictwem protokołów IPX, TCP/IP, NetBEUI(dostęp może być z przyczyn technicznych ograniczony)
- do tworzenia własnych wirtualnych serwerów www,
- do odbierania i wysyłania poczty elektronicznej
- do bonifikaty w opłacie abonamentu za kolejny okres rozliczeniowy, proporcjonalnie do czasu braku sygnału z winy Administratora.

#### 8.2 Użytkownicy mają obowiązek:

- właściwej ochrony antywirusowej swoich komputerów i udostępnianych zasobów w sieci lokalnej;
- bezwzględnego podłączania swoich komputerów do gniazdek zasilających z uziemieniem (zerowaniem), gdyż brak takowego może spowodować w skrajnym przypadku zniszczenie całej sieci lub porażenie ludzi.
- dbać o właściwą kondycję swoich kart sieciowych (uszkodzona karta może całkowicie unieruchomić cały segment sieci).
- dbać o kondycję swojego systemu operacyjnego i programów obsługujących Internet, gdyż głównie od ich stanu zależeć będzie prawidłowy dostęp do sieci .
- godnie reprezentować sieć w Internecie jak i w wewnętrznych podsieciach
- pilnować bezpieczeństwa swojego komputera poprzez stosowanie odpowiednich programów, haseł i praw dostępu do swych zasobów itp.
- stosować się do poleceń Administratora sieci.
- jest zobowiązany, na każde żądanie umożliwić pracownikom Administratora lub osobom upoważnionym, sprawdzenie stanu technicznego sieci, wtyku abonentkiego i urządzenia, zainstalowanych w zajmowanym przez niego lokalu;
- przestrzegać prywatności innych kont w systemie i nie ingerować w ich zasoby nawet jeśli nie są one stosownie chronione.
- **odłączać się fizycznie od sieci na czas burzy lub podobnych zjawisk ( w przypadku dostępu radiowego).**
- regularnie odbierać pocztę elektroniczną ze swego konta w domenie podanej Administratorowi;

#### 8.3 Użytkownikom sieci nie wolno:

- użytkownik nie może bez zgody Administratora, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności oddać w najem usługi stałego dostępu do Internetu, wdzierzać ani w inny sposób udostępnić jej do używania osobom trzecim, za odpłatą lub pod tytułem darmowym. Abonent pod groźbą rozwiązania umowy nie może w jakikolwiek sposób rozdzielić dostępnego dla niego pasma innym komputerem, a w szczególności stosować systemów translacji adresów.
- wykorzystywać swojego konta i dostępu do Internetu w celach niedozwolonych prawem polskim i międzynarodowym;
- zachowywać się wobec innych użytkowników Internetu w sposób odbiegający od powszechnie przyjętych norm obyczajowych i moralnych;
- obarczać Administratora winą za trudności w dostępie do Internetu wynikłe z przyczyn od niego niezależnych, np. przez awarię własnego komputera lub systemu, bądź z powodu niezajomości podstaw obsługi komputera
- **Działać na szkodę zasobów Internetu lub innych użytkowników sieci .**

### 9. Odłączenie się od sieci.

- 9.1 Użytkownik może się odłączyć od sieci zachowując 30 dniowy okres wypowiedzenia, w przypadku umowy na czas nieokreślony, w takim przypadku łącze do użytkownika podlega trwałemu przerwaniu .
- 9.2 Nie przewiduje się możliwości odłączenia od Internetu z zachowanym dostępem do podsieci lokalnej.
- 9.3 Użytkownik może automatycznie zostać odłączony od sieci przy jakiegokolwiek próbie naruszenia własności innych użytkowników w tym administratora (np. tzw. skanowanie w sieci), lub gdy naruszył postanowienia niniejszego Regulaminu(7.2,8.2,8.3) lub umowy.

# TELEKOMUNIKACJA ZWIĄZKU GMIN ZIEMI WIELUŃSKIEJ S.A.

## z siedzibą w Wieluniu

---

9.4 Na pisemny wniosek Abonenta, złożony do 20 dnia miesiąca, Administrator może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia usług, począwszy od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu wniosku. Powyższe dotyczy wyłącznie umów zawartych na czas nieokreślony. Zawieszenie następuje na czas określony, wskazany przez Abonenta wyrażony w miesiącach kalendarzowych, nie krótszy niż miesiąc kalendarzowy i nie dłuższy niż 3 miesiące. W przypadku, gdy wniosek Abonenta dotyczy zawieszenia świadczenia usługi na okres dłuższy niż 3 miesiące, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia najpóźniej w dacie, od której ma rozpocząć się zawieszenie wykonywania usługi, przy czym zwrot Urządzenia polegać będzie na dostarczeniu przez Abonenta na koszt własny do siedziby Administratora. Warunkiem zawieszenia usługi przez Administratora jest zwrot urządzenia przez Abonenta. Administrator zastrzega, że w przypadku niedopełnienia obowiązku, o którym mowa w niniejszym ustępie wniosek Abonenta o zawieszenie usługi staje się bezskuteczny.

9.5 W okresie zawieszenia usługi opłaty abonamentowej nie pobiera się. Pobierana jest opłata za rezerwację łącza w kwocie zgodnej z aktualnie obowiązującym Cennikiem.

### **10. Rozwiązanie umowy**

10.1 Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec następnego miesiąca.

10.2 Umowa może być rozwiązana przez Administratora w trybie natychmiastowym w przypadku istotnego naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy bądź Regulaminu, przy czym za istotne uważa się:

- a) nieregulowanie przez Abonenta zaległych opłat w terminie oznaczonym w wezwaniu do zapłaty (wysłanym pocztą elektroniczną)
- b) niezastosowanie się do obowiązków wynikających z pkt. 8.2

Powiadomienie o rozwiązaniu Umowy następuje przez pisemne oświadczenie strony, wysłane za pomocą listu poleconego na adres drugiej strony, określony w Umowie. W przypadku nie poinformowania przez Abonenta o zmianie adresu dokonanej w trakcie obowiązywania Umowy doręczenie dokonane na adres podany w Umowie uważa się za skuteczne.

10.3 W przypadku rozwiązania Umowy ze względu na zaległości Abonenta, ponowne rozpoczęcie świadczenia usług następuje po uregulowaniu zaległych opłat wraz z ustawowymi odsetkami za okres opóźnienia.

10.4 Z chwilą rozwiązania bądź wygaśnięcia Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu sprawnego Urządzenia w terminie 7 dni, przy czym zwrot Urządzenia polegać będzie na dostarczeniu przez Abonenta na koszt własny Urządzenia do siedziby Administratora.

10.5 Rozwiązanie umowy przed upływem okresu na który została zawarta umowa skutkuje karą umowną zawartą w cenniku.

### **11. Zasady użytkowania Urządzenia**

11.1 Administrator stawia Urządzenie do dyspozycji Abonenta z chwilą dokonania podłączenia i uruchomienia usługi. Urządzenie stanowi własności Abonenta po 24 miesięcznym okresie trwania umowy. Administrator dokonuje konfiguracji Urządzenia w lokalu Abonenta a sprawność Urządzenia Abonent potwierdza podpisując protokół odbioru. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie zgodnie z jego przeznaczeniem oraz nie dokonywać samodzielnych zmian w konfiguracji. Do Urządzenia Abonent może podłączyć tylko zgłoszone uprzednio Administratorowi wykorzystywane przez siebie terminale abonenckie.

11.2 Administrator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia Urządzenia i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta z usług multimedialnych bądź ich części, objętych zawartą Umową, jeśli niemożność ta spowodowana jest niewłaściwą eksploatacją Urządzenia przez Abonenta. W przypadku uszkodzenia Urządzenia przez Abonenta spowodowanego w szczególności samodzielną ingerencją w Urządzenie, próbami samodzielną lub nieautoryzowaną konfiguracją lub naprawy bądź niewłaściwą eksploatacją – koszty naprawy lub wymiany Urządzenia pokrywa w całości Abonent. Za uszkodzenia Urządzenia spowodowane wadami ukrytymi odpowiedzialność ponosi Administrator; Administrator ponosi w takim przypadku także koszty naprawy lub wymiany Urządzenia. Kwalifikacji przyczyny uszkodzenia Urządzenia dokonuje Administrator lub wskazany przez niego podmiot, któremu Administrator przekazał Urządzenie, celem usunięcia uszkodzenia. Abonent ma prawo do żądania pisemnej ekspertyzy, jednak koszty jej wykonania ponosi Abonent.

### **12. Odpowiedzialność Abonenta**

12.1 Abonent zobowiązany jest do rzetelnego przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu, Umowy oraz w przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, także postanowień obowiązującego w chwili zawarcia Umowy Regulaminu Promocji. W przypadku naruszenia postanowień Umowy Abonent zobowiązany jest do zapłacenia kary przewidzianej w Cenniku. W przypadku uporczywego naruszenia postanowień Umowy Administratorowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

12.2 W przypadku opóźnienia się przez Abonenta ze zwrotem Urządzenia, jest on zobowiązany do zapłacenia Administratorowi kary umownej w wysokości określonej w Cenniku, za każdy dzień opóźnienia. W przypadku podłączenia do gniazda abonenckiego większej ilości terminali abonenckich niż wskazana w Umowie, Abonent zobowiązany jest do zapłacenia Administratorowi kary w wysokości określonej w Cenniku.

12.3 W przypadku udostępniania łącza osobom trzecim, Abonent zobowiązany jest do zapłacenia Administratorowi kary w wysokości określonej w Cenniku.

### **13. Odpowiedzialność Administratora**

13.1 Administrator ponosi odpowiedzialność za zawinione lub nienależyte wykonanie usługi chyba, że nastąpiło to wskutek siły wyższej, z przyczyn leżących po stronie Abonenta lub niezachowania przez niego przepisów prawa lub postanowień Regulaminu.

13.2 Administrator zobowiązany jest w miarę możliwości technicznych, do niezwłocznego usuwania wad w jakości świadczonej usługi. W przypadku wystąpienia przerw świadczonej usługi, powstałych z winy Administratora i trwających przez okres dłuższy jednorazowo niż 3 dni robocze Abonentowi przysługuje obniżenie opłaty abonamentowej o kwotę równą 1/30 wysokości opłaty abonamentowej za każdy dzień wystąpienia w/w przerw. Abonentowi przysługują obniżenia opłat zgodnie z art. 105 PT.

13.3 Administrator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych w terminalu abonenckim przed ingerencją osób trzecich, w tym w szczególności pod kątem zabezpieczenia antywirusowego. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie jakichkolwiek plików, dokumentów, oprogramowania lub danych zawartych w terminalu abonenckim, do których mogło dojść w trakcie konfigurowania i podłączania terminalu abonenckiego do sieci MAN

Administrator nie ponosi odpowiedzialności za treść i zawartość danych transmitowanych poprzez sieć MAN i sieć Internet, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania z sieci Internet.

13.4 Administrator zaleca Abonentowi zainstalowanie w terminalu abonenckim oprogramowania antywirusowego oraz dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci terminala abonenckiego, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci MAN lub z innych źródeł.

**TELEKOMUNIKACJA ZWIĄZKU GMIN ZIEMI WIELUŃSKIEJ S.A.**  
z siedzibą w Wieluniu

---

**14. Serwis**

14.1 Administrator zapewnia Abonentowi pomoc techniczną przy pierwszym montażu Urządzenia, skonfigurowaniu terminalu abonenckiego, sprawdzaniu funkcjonowania w nim zainstalowanej, odpowiedniej karty sieciowej, bądź poinformowaniu Abonenta o konieczności zainstalowania takiej karty.

14.2 Administrator zapewnia Abonentowi odpłatną pomoc techniczną, w miarę możliwości technicznych, w zakresie pozostałych usług związanych z korzystaniem z sieci MAN. Wskaźniki Jakości usług dostępne są na stronie [www.tzg.pl](http://www.tzg.pl)

**15. Reklamacje**

15.1 Reklamacja może być złożona w każdym wypadku określonym w Prawie Telekomunikacyjnym w zakresie mającym związek z świadczeniami zgodnie z niniejszą Umową usługami jak również w przypadkach wynikających z Rozporządzenia.

Reklamacje mogą być składane w formie: pisemnej w biurze BOK TZG, przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty w BOK, w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Przyjęcie reklamacji jest każdorazowo potwierdzone pieczęcią firmową oraz podpisem pracownika BOK TZG – dotyczy to reklamacji składanych w BOK i przesłanych pocztą. W przypadku poczty dniem wpłynięcia reklamacji jest dzień wpłynięcia do BOK TZG. W przypadku reklamacji złożonych pocztą elektroniczną potwierdzenie następuje poprzez przesłanie potwierdzenia w formie elektronicznej przez BOK TZG. Reklamacje anonimowe lub nie zawierające wymaganych danych i nie uzupełnione pomimo wezwania ze strony BOK TZG nie są rozpatrywane. Każdorazowo BOK TZG nadaje kolejny numer reklamacji o czym informowany jest Reklamujący w momencie jej składania.

15.2 Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po upływie terminu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym TZG niezwłocznie powiadamia reklamującego.

Reklamacje są rozpatrywane zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Cyfryzacji i Administracji z dnia 24 lutego 2014 w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej.

15.3 Administrator przy załatwianiu reklamacji obowiązana jest rozpatrzyć wyczerpująco wszelkie okoliczności sprawy, a w szczególności:

- prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
- dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego,
- wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne Administratora,
- badania techniczne i obserwacje urządzeń w sposób przewidziany dla danego rodzaju usług.

15.4 Każdorazowo reklamacja jest rozpatrywana w terminie do 14 dni roboczych w wyjątkowych sytuacjach do 30 dni roboczych za uprzednim poinformowaniem Klienta.

15.5 Kwestie sporne nie ujęte w Umowie i zapisach Regulaminu, strony będą się starały rozwiązywać w sposób polubowny lub na drodze mediacji. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego Klientowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo jeśli Klient jest konsumentem dochodzenie roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 PT.

**16. Postanowienia końcowe**

16.1 W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz inne właściwe przepisy.

16.2 Informacje o planowanych zmianach postanowień zawartych w Regulaminie lub w Cenniku i terminie ich wprowadzenia przekazywane są przez Administratora pisemnie przynajmniej na miesiąc przed planowaną zmianą zgodnie z par.60a PT. Okres ten może być krótszy wyłącznie gdy publikacja aktu prawnego z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynikać będzie z decyzji Prezesa UKE. Jeżeli Abonent nie zaakceptuje zmian przysługuje mu prawo do wypowiedzenia Umowy najpóźniej z dniem wejścia w życie nowych postanowień, ze skutkiem na ten dzień. Nieskorzystanie z prawa do wypowiedzenia Umowy we wskazanym terminie traktowane będzie jako akceptacja przez Abonenta wprowadzonych zmian.

16.3 Administrator uprawniony jest do scedowania swoich uprawnień i obowiązków wynikających z umowy, Regulaminu i Cennika na dowolnie wskazaną przez siebie osobę trzecią, na co Abonent wyraża zgodę podpisując umowę. Zmiana taka wymagać będzie aneksu do umowy.

Regulamin wchodzi w życie dnia 1 maja 2015r. Postanowienia wcześniej obowiązującego Regulaminu tracą moc.