



**Załącznik Nr 1
REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ
WMC Systemy Informatyczne Sp. z o.o.**

§ 1. Postanowienie ogólne

WMC Systemy Informatyczne Sp. z o.o. z siedzibą w Kępce Słupskiej świadczy usługi telekomunikacyjne w zakresie i na warunkach określonych w Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, niniejszym Regulaminie, Cenniku oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 2. Definicje pojęć

Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z WMC, zobowiązana do uiszczania z tego tytułu opłat, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

BOA – Biuro Obsługi Abonenta, będące jednostką organizacyjną WMC odpowiedzialną za kompleksową obsługę Abonentów w zakresie świadczonych usług. Cennik – wykaz usług telekomunikacyjnych wraz z podaniem ceny za daną usługę, zawierający szczegółowe informacje o pakietach cenowych, upustach, oraz zasadach naliczania opłat.

Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej ubiegająca się o zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z WMC.

ID – numer identyfikacyjny Abonenta, Zamawiającego nadany przez WMC.

Lokal – oznaczenie lokalu, w którym znajduje się zakończenie sieci.

Łącze – zespół środków technicznych, umożliwiających przesyłanie sygnałów w sieci telekomunikacyjnej pomiędzy urządzeniami abonenckimi – stanowiącymi zakończenie łącza, a urządzeniem odbierającym i readresującym sygnały.

Dostawca usług/WMC - WMC Systemy Informatyczne Sp. z o.o. z siedzibą w Kępce Słupskiej.

Protokół – pisemne potwierdzenie faktu aktywowania usługi w lokalu.

Regulamin – Regulamin świadczenia usług przez WMC.

Sieć – sieć telekomunikacyjna WMC, w skład której wchodzi systemy transmisyjne oraz urządzenia komutacyjne lub przekierowujące, a także inne zasoby, w tym nieaktywne elementy sieci, które umożliwiają nadawanie, odbiór lub transmisję sygnałów za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną, niezależnie od ich rodzaju.

Umowa – zawarta w formie pisemnej umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, lub umowa o zapewnienie przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej.

Usługa – usługa telekomunikacyjna świadczona przez WMC.

Zamówienie – pisemne zlecenie wykonania instalacji umożliwiającej świadczenie usługi przez WMC.

Urządzenie Abonenta – urządzenie niebędące własnością WMC, znajdujące się w miejscu zakończenia sieci, przez które Abonent otrzymuje dostęp do sieci.

Urządzenie końcowe - urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do zakończeń sieci.

ZR – numer zgłoszenia reklamacyjnego nadany przez WMC, w przypadku zgłoszenia reklamacji.

Zakończenie sieci - fizyczny punkt, w którym Abonent, Zamawiający otrzymuje dostęp do sieci.

Zamawiający - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła umowę o zapewnienie przyłącza telekomunikacyjnego.

§ 3. Warunki zawarcia umowy

1. Zawarcie umowy poprzedzone jest złożeniem przez Klienta zamówienia, po spełnieniu warunków określonych w Regulaminie - zwłaszcza dostarczeniu wszystkich wymaganych dokumentów.

2. Przed zawarciem Umowy Klient zapoznaje się z warunkami Umowy, postanowieniami Regulaminu i Cennika. Jeżeli Klient akceptuje warunki zawarte ww. dokumentach zawiera Umowę w formie pisemnej.

3. W przypadku posiadania przez Klienta tytułu prawnego do lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielczego prawa do lokalu, Klient zobowiązany jest przedstawić pisemną zgodę na zawarcie umowy, odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej. Takiej zgody nie wymaga się w przypadku właściciela, użytkownika wieczystego, członka spółdzielni mieszkaniowej będącego osobą prawną.

4. Abonent/Zamawiający zobowiązany jest do niezwłocznego, nie później jednak niż w terminie 7 dni, poinformowania WMC o zmianach jakim uległy jego dane.

5. W razie zawarcia umowy poza lokalem WMC Abonentowi/Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od jej zawarcia.

6. WMC ma prawo odmówić zawarcia umowy w szczególności, gdy:

a) Klient nie przedstawił danych i dokumentów, o których mowa w § ust. 14 ust. 2 niniejszego Regulaminu lub przedstawione dokumenty budzą wątpliwości co do ich autentyczności,

b) warunki techniczne uniemożliwiają świadczenie usługi,

c) z Klientem, z którym WMC rozwiązało poprzednią umowę z przyczyn leżących po stronie Klienta,

7. WMC może uzależnić zawarcie umowy od dostarczenia przez Klienta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wynikającego z umowy wobec WMC, a także od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej wynikającej z danych będących w posiadaniu WMC lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczej i wymianie danych gospodarczych. WMC powiadamia Klienta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

8. Na podstawie złożonego zamówienia oraz zgodnie z umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, WMC dokonuje aktywacji usługi w Lokalu.

9. Abonent potwierdza aktywowanie usługi w formie pisemnej, w protokole aktywowania usługi.

10. Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się pierwszy dzień po dniu podpisania protokołu aktywowania usługi i z tym dniem następuje naliczanie należności za świadczoną usługę.

§ 4. Tryb rozwiązania Umowy

1. Okres obowiązywania umowy oraz warunki jej przedłużenia i rozwiązania zostały określone w umowie.

2. Nadto WMC może rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym w przypadku:

a) niezawinionej przez WMC zmiany warunków świadczenia Usługi, które uniemożliwiają w sposób trwały świadczenie usług Abonentowi ze względów technicznych,

b) nieregulowania w terminie określonym wezwaniem do zapłaty przez Abonenta opłat na rzecz WMC za świadczoną usługę,

c) wykorzystywania przez Abonenta/Zamawiającego łącza, sieci lub innych urządzeń WMC w sposób zagrażający istotnym interesom innych Abonentów lub interesom WMC

d) podejmowanych poprzez Abonenta/Zamawiającego działań niezgodnych z prawem, umową lub regulaminem, a w szczególności: podejmowania prób nielegalnego uzyskania dostępu do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób lub podejmowania innych działań utrudniających albo uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych,

d) naruszenia innych postanowień umowy lub regulaminu,

e) udostępnienia usługi poza Lokal.

3. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia umowy z Abonentem, WMC zaprzestaje świadczenia usługi na rzecz Abonenta, odłącza od sieci urządzenia wykorzystywane przez Abonenta.

4. Z dniem rozwiązania umowy WMC „usuwa” dane transmisyjne Abonenta/Zamawiającego, po upływie okresu przez jaki WMC jest obowiązany dane te przechowywać – zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

5. WMC może rozwiązać umowę z Abonentem nie będącym konsumentem, w trybie natychmiastowym - poza przypadkami określonymi w ust.2 również w przypadku: cofnięcia, ograniczenia, wygaśnięcia, zmiany uprawnień lub warunków do świadczenia usług telekomunikacyjnych.

6. Umowa wygasa wskutek:

a) upływu okresu na jaki została zawarta, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w umowie,

b) śmierci osoby fizycznej oraz ustania bytu prawnej osoby prawnej albo jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej, utworzonej zgodnie z przepisami prawa, będącej Abonentem

§ 5. Zakres, jakość i funkcjonalność świadczonych usług

1. WMC świadczy usługi przez 7 dni w tygodniu, przez 24 godziny na dobę.

2. WMC dokonuje pomiarów i organizacji ruchu w sieci. W przypadku gdy pomiary wykazą maksymalny poziom wykorzystania pojemności łącza, WMC zastrzega sobie możliwość czasowego wprowadzenia ograniczeń w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi urządzeń końcowych, jednocześnie podejmując działania mające na celu przywrócenie świadczenia usługi na dotychczasowym poziomie.

3. WMC oferuje minimalny poziomy jakości usług - 512 Kbit/s ,

4. WMC świadcząc usługi głosowe:

- nie zapewnia połączeń z numerami alarmowymi,

- nie gromadzi danych o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.

5. W celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci WMC wprowadza następujące procedury:

- współpraca z podmiotami udostępniającymi infrastrukturę – w przypadku wykorzystywaniu sieci innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego,

- zarządzanie transmisją danych poprzez uruchamianie programów pomiarowych

6. Procedury, o których mowa w ust. 5 nie mają wpływu na jakość świadczonych usług.

7. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług mogą wynikać z:

a) ograniczonych możliwości urządzenia Abonenta podłączonego do sieci,

b) nieprawidłowego zainstalowania programów obsługujących urządzenie Abonenta,

c) nieprawidłowej obsługi urządzeń Abonenta,

d) nielegalnego oprogramowania na urządzeniu Abonenta,

e) ograniczeń wprowadzonych przez WMC a także innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych oraz innych uprawnionych podmiotów, ze względu na treści przekazywane w sieci przez Abonenta, bądź inne działania Abonenta powodujące zakłócenia w sieci,

f) infrastruktury sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

8. WMC jest uprawniony do podejmowania w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług następujących działań:

a) przerwania lub ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje naruszenie bezpieczeństwa lub integralności sieci,

b) informowaniu podmiotów odpowiedzialnych za bezpieczeństwo, Abonentów o wystąpieniu ryzyk,

c) rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym,

d) innych działań, przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa.

9. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonent uzyska w BOA.

§ 6. Obowiązki Dostawcy usług

1. WMC jest przedsiębiorcą telekomunikacyjnym, działającym na podstawie ustawy prawo telekomunikacyjne.

2. WMC zobowiązuje się do przestrzegania postanowień umowy, regulaminu oraz cennika, a w szczególności jest zobowiązany do:

a) udostępnienia na żądanie Abonenta/Zamawiającego szczegółowych informacji technicznych dotyczących parametrów świadczonych usług,

b) niezwłocznego usuwania awarii i usterek powodujących nieprawidłowości w działaniu sieci - leżących po stronie WMC - w ramach bezpłatnej obsługi serwisowej,

c) bieżącego informowania Abonenta o możliwościach modernizacji lub zwiększenia efektywności usługi wynikającej z postępu technicznego lub o dalszym rozszerzeniu oferty usług WMC,

d) podejmowania czynności zmierzających do zapewnienia stałej sprawności działania sieci,

e) zapewnienia sprawnego dostępu Abonenta/Zamawiającego do BOA,

f) udzielania pomocy technicznej w zakresie świadczonych usług,

g) zachowywania należytej staranności przy świadczeniu usług,

3. WMC zobowiązany jest do poinformowania Abonenta/Zamawiającego o terminie wykonywania planowanych konserwacji sieci, które mogłyby utrudnić korzystanie z usług.

§ 7. Obowiązki Abonenta/Zamawiającego

1. Abonent/Zamawiający jest zobowiązany korzystać z sieci w sposób zgodny z zasadami współzycia społecznego, w szczególności w sposób nieuciążliwy dla innych użytkowników sieci i dla WMC.
2. Zabronione jest celowe przeciążanie sieci, transmisja z wirusami komputerowymi, transmisja pakietów IP z fałszywym adresem nadawcy oraz podejmowanie innych działań mających na celu powodowanie zakłóceń w sieci.
3. Sieć może być wykorzystywana przez Abonenta/Zamawiającego tylko do celów zgodnych z umową.
4. Zabronione jest niezgodne z prawem rozpowszechnianie i udostępnianie jakichkolwiek materiałów, treści i obrazów, naruszający dobra osobiste osób trzecich i materiałów naruszających prawa własności intelektualnej osób trzecich.
5. Abonent/Zamawiający korzysta z wszelkich danych, informacji lub oprogramowania uzyskanych przy wykorzystaniu sieci wyłącznie na swoje własne ryzyko.
6. Abonent/Zamawiający zobowiązany jest do przestrzegania postanowień umowy i regulaminu, w tym w szczególności do:
 - a) niedokonywania zmian w przyłączy zapewniającym dostęp do sieci,
 - b) niezwłocznego zgłaszania WMC, stwierdzonych przypadków zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz przypadków innego działania, nieuprawnionego lub zagrażającego interesom innych użytkowników sieci,
 - c) utrzymywania w poufności haseł dostępu, ID oraz dołożenia najwyższej staranności w celu uniemożliwienia dostępu osobom nieupoważnionym.
 - d) nieudostępniania usługi poza lokal,
 - e) niepodejmowania żadnych niepożądanych działań, prowadzących do celowego „przeciążenia” sieci lub innych działań powodujących zakłócenia w funkcjonowaniu sieci, w szczególności obniżenie jakości świadczonych usług.
7. Za działania niepożądane rozumie się w szczególności:
 - a) wysyłanie drogą elektroniczną wiadomości o charakterze niechcianej reklamy, wysyłanie dużej ilości listów w krótkim okresie czasu na jedno konto pocztowe - tzw. spam, mail bombing,
 - b) rozsyłanie komputerowych wirusów, które przyłączają się do innych programów lub wiadomości poczty elektronicznej i są wraz z nimi przenoszone pomiędzy komputerami,
 - c) podejmowanie prób uzyskania dostępu do zasobów komputerowych i sieciowych lub korzystania z takich zasobów nie należących do Abonenta bez zgody ich właściciela.
8. Abonent zobowiązany jest do terminowego, w pełnej wysokości uiszczania opłat za usługi, zgodnie z umową i obowiązującym cennikiem.
9. Abonent/Zamawiający jest zobowiązany udostępnić lokal w celu wykonania przyłącza a w trakcie trwania umowy umożliwić sprawdzenie stanu technicznego przyłącza w lokalu, o ile jest to konieczne do należytego wykonania umowy lub rozpatrzenia zgłoszonej reklamacji.

§ 8 Opłaty

1. Wysokość opłat za usługi określa cennik, o ile warunki umowy nie stanowią inaczej.
2. Cennik jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z umową oraz na każde żądanie Abonenta, jednocześnie jest udostępniony na stronie internetowej WMC.
3. WMC może naliczać opłaty za usługę zrealizowaną w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane.
4. Opłata abonamentowa naliczana jest od dnia rozpoczęcia świadczenia usługi, określonego w § 3 ust.10.
5. Jeżeli okres świadczenia usługi nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego - co w szczególności dotyczy pierwszego miesiąca, w którym świadczona jest usługa - wówczas opłatę abonamentową za ten okres ustala się w wysokości 1/30 (jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień świadczenia usługi.
6. Inne opłaty wynikające ze zmiany umowy, polegające na zmianie pakietu, zmianie usługi lub zamówieniu dodaniu nowej usługi, będą naliczane z dniem wejścia w życie zmiany.
7. Abonent zobowiązany jest do wpłacania należności za usługi zgodnie z wystawioną fakturą VAT, na wskazaną przez WMC w umowie rachunek bankowy. Za dzień zapłaty uważa się datę wpływu na rachunek bankowy prowadzony dla WMC na podstawie ustawy prawo bankowe.
8. Jeżeli umowa została zawarta z przyznaniem ulgi Abonentowi/Zamawiającemu, w przypadku jednostronnego rozwiązania umowy przez Abonenta/Zamawiającego lub przez WMC z winy Abonenta/Zamawiającego przed upływem minimalnego okresu wymagalnego do skorzystania z warunków promocji, Abonent/Zamawiający zobowiązany jest do zapłaty na rzecz WMC kary umownej, w wysokości stanowiącej równowartość wszystkich przyznanych ulg w ramach promocji, pomniejszonych o proporcjonalną wartość za okres od dnia zawarcia umowy do jej rozwiązania.
9. Abonent/Zamawiający nie jest zobowiązany do zapłaty kary umownej, o której mowa w ust. 8, jeżeli rozwiązanie umowy przez Abonenta/Zamawiającego następuje w wyniku wprowadzenia przez WMC zmian warunków umowy, w tym określonych w regulaminie, innych niż:
 - zmian wynikających bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo usunięcia niedozwolonych postanowień umownych,
 - zmian wynikających z decyzji Prezesa UKE,
 - zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych.

§ 9. Odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.

1. WMC ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, z wyłączeniem odpowiedzialności za utracone korzyści.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
3. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerwy był krótszy od 36 godzin.
4. Zgłoszenie dotyczące przerwy w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.
5. WMC nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) zabezpieczenie danych i oprogramowanie urządzenia Abonenta oraz urządzeń do niego podłączonych,
 - b) treści przesyłane przez użytkowników sieci,
 - c) szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych, oraz wymaganego oprogramowania,
 - d) szkody wyrządzone przez osoby i podmioty trzecie, korzystające z sieci,
 - e) szkody powstałe w wyniku nieprzestrzeżenia przez Klienta/Abonenta warunków umowy, Regulaminu.
6. WMC nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek udostępnienia przez Abonenta haseł dostępu osobom nieupoważnionym.

7. WMC nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie urządzeń stanowiących zakończenie sieci, w tym za ich prawidłową konfigurację, której WMC nie wykonywał.

8. Abonent odpowiada za urządzenia WMC, zainstalowane u Abonenta w związku z umową, w zakresie i na warunkach określonych w § 15 Regulaminu.
9. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez WMC, w związku z udostępnieniem przez Abonenta usługi osobom trzecim poza Lokalem.
10. Za szkody wyrządzone WMC oraz osobom trzecim, w szczególności związane z naruszeniem prawa autorskiego, przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, a także w związku z przekazywaniem zakazanych treści, podejmowaniem prób nielegalnego uzyskania dostępu do zasobów informatycznych innych osób, podejmowania celowych działań utrudniających albo uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z usługi innym - Abonent ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych przewidzianych przepisami prawa.
11. Abonent ponosi odpowiedzialność za przeciążanie sieci, transmisje z wirusami komputerowymi, transmisje pakietów IP z fałszywym adresem nadawcy oraz inne działania powodujące zakłócenia i nieprawidłowości w działaniu sieci.

§ 10. Warunki udostępniania i zwrotu urządzeń telekomunikacyjnych

1. W przypadku udostępnienia Abonentowi urządzeń będących własnością WMC, Abonent ma obowiązek:
 - a) korzystania z udostępnionych mu przez WMC urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji oraz zabezpieczenia ich przed zniszczeniem, utratą lub kradzieżą,
 - b) zapewnienia prawidłowego zasilania energetycznego urządzeń, zgodnie z wymogami urządzenia,
 - c) umożliwienia służbom technicznym WMC lub jego upoważnionemu przedstawicielowi dostępu do urządzeń w ustalonym czasie nie dłuższym niż 7 dni licząc od dnia poinformowania Abonenta o takiej konieczności z uwagi na naprawy, konserwacje, zmiany konfiguracji, itp.
 - d) powiadomienia WMC o wszelkich nieprawidłowościach w pracy urządzeń udostępnionych,
 - e) zwrotu urządzeń określonych w protokole zdawczo-odbiorczym, sporządzonym na dzień udostępnienia urządzeń.
2. Abonentowi, któremu WMC udostępnił urządzenia zabrania się:
 - a) dokonywania samodzielnych napraw i modernizacji tych urządzeń,
 - b) dokonywania zmian miejsca instalacji urządzeń,
 - c) samodzielnego wykonywania demontażu urządzeń.
3. WMC ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy urządzeń udostępnionych przez WMC, które uległy uszkodzeniu w skutek naruszenia przez Abonenta postanowień, o którym mowa w ust. 1 pkt a-c i ust. 2.
4. Abonent zobowiązany jest udostępnić swoje pomieszczenia przedstawicielowi WMC, w celu demontażu umieszczonych w tych pomieszczeniach urządzeń wyszczególnionych w protokole zdawczo-odbiorczym, o którym mowa w ust. 1 pkt e), w terminie 7 dni od daty wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od umowy.
5. Demontaż nastąpi na koszt WMC, z wyjątkiem przypadków, gdy Abonent udostępni pomieszczenie w celu wskazanym w ust. 4, w terminie późniejszym niż 7 dni od daty wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od umowy.
6. W chwili dokonywania demontażu urządzeń ich zużycie nie powinno wykraczać ponad zużycie wynikające z normalnej, prawidłowej eksploatacji zgodnej z instrukcją obsługi.
7. W przypadku nie wydania, utraty, zniszczenia lub zużycia ponad normalną eksploatację urządzeń udostępnionych Abonentowi, WMC ma prawo do odszkodowania w wysokości odpowiadającej utracie wartości w skutek nadmiernego zużycia lub kosztom zakupu nowych urządzeń o takiej samej funkcjonalności.
8. Wysokość odszkodowania, o którym mowa w ust. 6, zostanie określona według cen zakupu urządzeń w dniu przekazania urządzeń WMC, a jeżeli Abonent tego obowiązku nie dotrzyma wartość odszkodowania zostanie ustalona na dzień upływu terminu, do udostępnienia lokalu w celu demontażu urządzeń.

§ 11. Zakres usług serwisowych

1. Abonent może zgłaszać problemy związane z korzystaniem z usługi oraz zasięgać informacji na temat usług udostępnionych przez WMC w BOA - osobiście, telefonicznie, drogą elektroniczną lub pisemnie na adres WMC.
2. W ramach nieodpłatnej usługi serwisowej WMC dokonuje konserwacji łącza oraz usuwania nieprawidłowości w jego działaniu, pierwszej konfiguracji urządzenia Abonenta w momencie aktywacji usługi.
3. Nieodpłatna usługa serwisowa nie obejmuje konserwacji i przywracania sprawności urządzenia Abonenta.
4. Wykaz serwisowych usług odpłatnych zawiera cennik.
5. Za prawidłowe działanie urządzeń Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, zainstalowane oprogramowanie odpowiedzialność ponosi Abonent.
6. Zakres usług serwisowych obejmuje całodobową techniczną obsługę Abonenta.
7. Usługi serwisowe w imieniu WMC może świadczyć inny podmiot wskazany przez WMC.
8. BOA jest dostępne od poniedziałku do piątku w godzinach wskazanych na stronie internetowej WMC.
9. Abonent/Zamawiający może kontaktować się z BOA osobiście, drogą elektroniczną poprzez e-mail - na wskazany wyżej adres e-mail, oraz telefonicznie pod nr
10. Informacje adresowe i telefoniczne BOA, adres poczty elektronicznej, oraz informacje o podmiotach świadczących usługi serwisowe na rzecz WMC znajdują się na stronie internetowej www.wmc24.pl.

§ 12 Postępowanie reklamacyjne

1. Abonent/Zamawiający może składać reklamacje z tytułu:
 - a) niedotrzymania z winy WMC, określonego w umowie terminu przyłączenia do sieci, rozpoczęcia świadczenia usługi,
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,
 - d) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej,
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony reklamującemu numer ID, lub adres miejsca zakończenia sieci;
 - e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w § 18 pkt 1 lit. a);
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;

- g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 6;
- h) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt. a-e), g) lub h) WMC niezwłocznie poinformuje reklamującego o konieczności uzupełnienia reklamacji, w terminie 7 dni.
4. Nieuzupełnienie reklamacji w terminie wskazanym w ust. 3 spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
5. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej użytkowników WMC.
6. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez pracownika BOA, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
7. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOA, osoba przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
8. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, WMC potwierdzi w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu BOA rozpatrującej reklamację.
9. WMC nie przesyła potwierdzenia, o którym mowa w ust. 8 jeżeli udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
10. 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.
11. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 10, pozostawia się bez rozpoznania, o czym WMC niezwłocznie powiadamia reklamującego.
12. W terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji, WMC udziela odpowiedzi w formie pisemnej.
13. Odpowiedź na reklamację zawiera:
- 1) oznaczenie BOA w którym złożono reklamację;
 - 2) powołanie podstawy prawnej;
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 - 5) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - 6) 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 trybie postępowania mediacyjnego przed Prezesem UKE oraz polubownymi sądami konsumenckimi;
 - 7) podpis upoważnionego pracownika WMC, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację, dodatkowo będzie zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne, nadto zostanie doręczona przesyłką poleconą.
15. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez WMC odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

§ 13 Informacje o aktualnym cenniku oraz kosztach usług serwisowych.

1. Informacje o aktualnym cenniku, kosztach usług serwisowych oraz inne informacje dotyczące świadczenia przez WMC usług Abonent/Klient otrzyma w BOA, oraz na stronie internetowej WMC – www.wmc24.pl
2. Informacje, o których mowa w ust. 1, na wyraźne żądanie Abonenta/Klienta, WMC prześle na piśmie lub drogą elektroniczną na adres wskazany przez Abonenta/Klienta.

§ 14 . Dane osobowe i tajemnica telekomunikacyjna

1. Dane osobowe Abonentów/zamawiających są przetwarzane przez WMC w celach związanych z zawarciem i realizacją umowy, a za zgodą Abonenta/Zamawiającego również w celach marketingowych.
2. WMC uprawniony jest do żądania od Abonenta/Zamawiającego, będącego osobą fizyczną następujących danych:
 - 1) nazwisk i imion; 2) imion rodziców; 3) miejsca i daty urodzenia; 4) adresu miejsca zamieszkania i adresu korespondencyjnego jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania; 5) numeru ewidencyjnego PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej; 6) nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu; 7) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
3. WMC jest uprawniony do przetwarzania ww. danych Abonenta/Zamawiającego, które objęte są tajemnicą telekomunikacyjną. Przetwarzanie danych obejmuje zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowywanie, zmienianie, usuwanie lub udostępnianie tylko wówczas, gdy czynności te, dotyczą usługi świadczonej użytkownikowi albo są niezbędne do jej wykonania
4. WMC może również, za zgodą Abonenta/Zamawiającego będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane tego Abonenta/Zamawiającego w związku ze świadczoną usługą, w szczególności numer identyfikacji podatkowej NIP, numer konta bankowego lub karty płatniczej, adres korespondencyjny użytkownika, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zameldowania na pobyt stały tego użytkownika, a także adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych.
5. W przypadku, gdy Klientem jest osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, a także osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą przed zawarciem Umowy zobowiązana jest, na żądanie WMC przedstawić w oryginale:
 - a) aktualny odpis z właściwego rejestru,
 - b) zaświadczenie o nadaniu numeru statystycznego REGON,
 - c) zaświadczenie o nadaniu numeru identyfikacji podatkowej NIP.
6. Dane Abonenta/Zamawiającego mogą być przetwarzane w okresie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych przepisami obowiązującego prawa.

7. Dane Abonenta/Zamawiającego mogą być przekazywane organom uprawnionym, a także podmiotom zajmującym się dochodzeniem należności.
8. W przypadku świadczenia usług głosowych dane Abonenta - tj. numer Abonenta lub znak identyfikujący Abonenta; nazwiska i imiona Abonenta; nazwa miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się zakończenie sieci, w przypadku stacjonarnej sieci telekomunikacyjnej albo nazwa miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania w przypadku ruchomej sieci telekomunikacyjnej - mogą być zamieszczane w spisie abonentów prowadzonym przez WMC, za zgodą Abonenta.
9. Abonent, przed umieszczeniem jego danych w spisie, jest informowany nieodpłatnie o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których jego dane osobowe mogą się znajdować, a także o możliwości wykorzystywania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie.
10. Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w ust. 8, wymaga zgody Abonenta.
11. WMC zobowiązany jest do zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
12. WMC przetwarza dane transmisyjne niezbędne dla celu naliczania opłat Abonenta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich, w okresie o którym mowa w ust. 6.

§15 Postanowienia końcowe

1. Abonent/Zamawiający nie może przenieść na rzecz osób trzecich praw i obowiązki wynikających z niniejszej Umowy, bez uprzedniej pisemnej zgody WMC.
2. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonentowi/Zamawiającemu przysługujące prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub w postępowaniach, o których mowa w § 12 ust. 13 pkt 6).
3. W sprawach nieuregulowanych w umowie, regulaminie i cenniku zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego i ustawy prawo telekomunikacyjne.

Krepa Słupska, dnia 01.12.2015 r.

Z dniem 14.06.2014 r., postanowienia § 12 „Postępowanie reklamacyjne” Regulaminu – otrzymują następujące brzmienie:

1. Abonent/Zamawiający może złożyć reklamację 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.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym o czym WMC niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Reklamacja może być złożona w każdym BOA prowadzonym przez WMC.
4. Reklamacja może być złożona:
 - 1) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w BOA, o której mowa w ust. 3, albo przesyłką pocztową w rozumieniu [art. 3 pkt 21](http://art.3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz.U. poz. 1529);) ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz.U. [poz. 1529](http://poz.1529));
 - 2) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOA, o których mowa w ust. 3;
 - 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez WMC.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika reklamującego,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci;
 - e) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w [§ 1 pkt 1 lit. a](#);
 - f) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w [§ 1 pkt 1 lit. b](#);
 - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 7;
 - i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w BOA, o której mowa w ust. 3, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca WMC, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka dostawcy usług 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 nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. g) prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, WMC rozpatrując reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w BOA, o której mowa w ust.3, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca WMC, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, WMC w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej

przyjęcie. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu BOA, w którym złożono reklamację.

11. Postanowień ust. 10 nie stosuje się w przypadku, gdy WMC udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

12. WMC udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

13. W odpowiedzi na reklamację WMC podaje:

1) oznaczenie BOA w którym złożono reklamację;

2) informację o dniu złożenia reklamacji;

3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;

4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego;

5) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego WMC, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

6) 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 trybie postępowania mediacyjnego przed Prezesem UKE oraz polubownymi sądami konsumenckimi

14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację, dodatkowo będzie zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne, nadto zostanie doręczona przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

15. WMC potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

16. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, WMC potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.

17. WMC nie ma obowiązku potwierdzenia - przyjęcia reklamacji ani udzielenia odpowiedzi na reklamację - na papierze w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku WMC potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, WMC potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.

18. W przypadku przesłania potwierdzenia o przyjęciu reklamacji lub odpowiedzi na reklamację, posługując się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 16 i 17, WMC podaje wszystkie elementy, o których mowa w ust. 13 oraz 14, nadto przesyła w formie umożliwiającej reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

19. Jeżeli wysłana przez WMC odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, WMC na żądanie reklamującego, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

20. Reklamujący, w porozumieniu z WMC, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 19, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, WMC ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

21. WMC nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

22. Do rozpatrzenia reklamacji złożonych przed dniem wejścia w życie § 13 stosuje się przepisy dotychczasowe.

Krępa Słupska , dnia 01.12.2015 r.