

## Regulamin świadczenia usługi dostępu do Internetu przez Flexcom sp. z o.o. z 1 czerwca 2017 r.

Niniejszy Regulamin określa warunki oraz zakres świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Flexcom Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Domaniewska 47 lok. 10, 02-672 Warszawa.

### Postanowienia ogólne

#### § 1. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. Abonent – podmiot, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy,
2. Cennik – Cennik Promocyjny,
3. Cennik Podstawowy – wykaz cen za usługi dostępu do Internetu świadczone na rzecz Abonenta przez Operatora, obowiązujący w szczególności w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas nieokreślony lub przekształcenia umowy zawartej z Abonentem na czas określony w umowę na czas nieokreślony.
4. Biuro Obsługi Klienta (BOK) - komórka organizacyjna umożliwiająca poprzez kontakt telefoniczny uzyskania wsparcia technicznego i realizację zleceń wskazanych w Regulaminie oraz innych zleceń, dopuszczonych przez Operatora. Numer telefoniczny BOK znajduje się na stronie internetowej operatora.
5. Lokal – miejsce, w którym świadczona jest Usługa, wskazane przez Abonenta w Umowie,
6. Łącze – część sieci Flexcom łącząca Lokal z punktem dostępowym w sieci Flexcom, umożliwiającym świadczenie Usługi,
7. Portal – część serwisu internetowego, na stronie internetowej Flexcom, w której Abonent ma możliwość dokonywania niektórych zdalnych operacji związanych z Usługą,
8. Przepustowość – maksymalna ilość informacji, wyrażona w bitach na sekundę, jaka może być przesłana w ramach usługi dostępu do Internetu przez Łącze w ciągu jednej sekundy, mierzona na warstwie IP dla pakietów o długości 400 bajtów,
9. Regulamin – Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu przez Flexcom sp. z o.o. z dnia 1 czerwca 2017 r.,
10. Sieć – systemy i urządzenia umożliwiające dostarczanie usług telekomunikacyjnych za pomocą przewodów metalowych, włókien optycznych, fal radiowych lub innych środków,
11. Operator – Flexcom Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Domaniewska 47 lok. 10, 02-672 Warszawa,
12. Umowa – Umowa o świadczenie usługi dostępu do Internetu,
13. Usługi – usługi dostępu do sieci Internet, wraz z udogodnieniami towarzyszącymi,
14. Ustawa - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 ze zm.),
15. Urządzenia Abonenckie – komplet urządzeń telekomunikacyjnych udostępnionych Abonentowi przez Operatora w celu korzystania z Usługi.

### Zakres i warunki świadczenia Usługi

#### § 2

Regulamin i Cennik stanowią integralną część Umowy, są nieodpłatnie przekazywane Abonentowi wraz z Umową oraz na każde żądanie Abonenta. Regulamin i Cennik dostępne są również na stronie internetowej Operatora.

#### § 3

Operator zapewnia poprawne świadczenie Usługi pod warunkiem korzystania przez Abonenta z Urządzenia Abonenckich.

#### § 4

1. W przypadku gdy w Lokalu nie ma Łącza, Abonent jest obowiązany udostępnić Operatorowi Lokal w celu jego instalacji, we wspólnie uzgodnionym terminie. Usługa jest dostępna w Lokalu, w którym istnieją możliwości techniczne do jej świadczenia na Łączu. Informacja o istnieniu możliwości technicznych koniecznych do świadczenia Usługi ma charakter wstępny. Ostateczna weryfikacja w tym zakresie możliwa jest jedynie w momencie próby uruchomienia usługi przez Abonenta.
2. Na danym Łączu usługi są świadczone tylko jednemu podmiotowi.
3. W celu zapobiegania osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza, Operator dokonuje pomiaru ruchu w Sieci. Operator prowadzi pomiar ruchu wewnątrz Sieci oraz na stykach do sieci Internet.
4. W Sieci stosowane są automatyczne mechanizmy regulacji ruchu zapobiegające przeciążeniom lub przekierowujące ruch w przypadku awarii w zakresie głównych systemów i urządzeń Operatora.

#### § 5

W ramach korzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest:

- a. niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach lub przerwach w świadczeniu Usługi oraz o zmianach warunków korzystania z Usługi,
- b. nie umożliwiać korzystania z Usługi osobom trzecim poza Lokalem,
- c. nie prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet,
- d. nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Operatora lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów Operatora służących udostępnieniu i monitorowaniu Usługi oraz urządzeń i łączy Operatora przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość,
- e. niezwłocznie zastosować się do rekomendowanych przez Operatora działań w celu eliminacji lub zmniejszenia zagrożenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług,
- f. bezzwłocznie dostarczyć do Operatora uszkodzone Urządzenie Abonenckie, o ile jest on własnością Operatora lub Operator odpowiada za Urządzenie Abonenckie z tytułu gwarancji lub niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową,
- g. bezzwłocznie odebrać Urządzenie Abonenckie,
- h. przestrzegać przepisów prawa i treści Regulaminu i Umowy, a w szczególności nie dostarczać treści o charakterze nielegalnym, przy wykorzystaniu Usługi.

#### § 6

## Regulamin świadczenia usługi dostępu do Internetu przez Flexcom sp. z o.o. z 1 czerwca 2017 r.

1. Operator ma prawo do ograniczenia (zmniejszenia prędkości transmisji danych w kierunku do komputera Abonenta do 32 kbps) lub zawieszenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent narusza postanowienia § 5 pkt c, d lub pozostaje w opóźnieniu z płatnością należności za Usługę przez okres dłuższy niż jeden okres rozliczeniowy.
2. Przed ograniczeniem lub zawieszeniem świadczenia Usługi, Operator wzywa Abonenta do usunięcia przyczyn ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi w dodatkowym, co najmniej 7-dniowym terminie.
3. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usługi trwa do czasu usunięcia przyczyny będącej ich podstawą.
4. W trakcie ograniczenia świadczenia Usługi Operator pobiera opłaty abonamentowe.
5. Wznowienie świadczenia Usługi przez Operatora następuje, po zaprzestaniu naruszeń, o których mowa w ust. 1, lub po uregulowaniu wymagalnych należności lub zaprzestaniu naruszeń.

### Umowa o świadczenie usług

#### § 7

1. Umowa może być zawarta z Abonentem posiadającym tytuł prawny do Lokalu, tj. prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowę o dożywocie, dzierżawę, najem, użyczenie.
2. W przypadku posiadania przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, instalacja Łącza w Lokalu wymaga przedstawienia przez Klienta pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej.
3. Przepisu ust. 2 nie stosuje się w przypadku, gdy właścicielem, użytkownikiem wieczystym nieruchomości lub członkiem spółdzielni mieszkaniowej jest osoba prawna.  
Utrata tytułu prawnego do Lokalu uprawnia Operatora do wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta.
4. Umowa wygasa wskutek śmierci Abonenta. Operator zaprzestaje świadczenia Usługi od dnia otrzymania aktu zgonu Abonenta.
5. W przypadku śmierci Abonenta, będącego Konsumentem, Operator umożliwia zawarcie nowej Umowy w tej samej lokalizacji osobom będącym spadkobiercami Abonenta lub innym osobom bliskim. Spadkobiercy Abonenta/osoby bliskie mogą wystąpić do Operatora o zawarcie Umowy na takich samych warunkach, na jakich uprzednio obowiązywała Umowa ze zmarłym Abonentem.

#### § 8

1. W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
2. Abonent może zawrzeć Umowę oraz składać inne oświadczenia woli z nią związane osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.
3. Pełnomocnictwo do reprezentowania Abonenta w zakresie zawarcia lub wykonywania Umowy winno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

#### § 9

Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy:

- a. w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, dokonanej na podstawie danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej,
- b. w przypadku gdy na danym Łączu są świadczone usługi na rzecz innego podmiotu.

#### § 10

Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:

- 1) udostępnienia przez Abonenta danych przewidzianych w art. 161 ust. 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. nr 171, poz. 1800),
- 2) dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora,
- 3) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej.

### Odpowiedzialność

#### § 11

1. Z tytułu nierozpoczęcia świadczenia Usługi w terminie 30 dni od zawarcia Umowy, za każdy dzień przekroczenia tego terminu, do momentu rozpoczęcia świadczenia Usługi albo wygaśnięcia Umowy, jeżeli nierozpoczęcie świadczenia usługi nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Operatora, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę oraz za utrzymanie Łącza.
2. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje kara umowna nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
3. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Operatora dostęp do Urządzenia Abonenckiego znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usunięcia Awarii.
4. Wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta, po rozpatrzeniu reklamacji w terminie 30 dni od dnia wpływu wniosku Abonenta.
5. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.
6. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo, trwająca dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej oraz za utrzymanie Łącza.
7. Niezależnie od kary umownej, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę oraz za utrzymanie Łącza.
8. Żądanie, o którym mowa w ust. 1 i 6, nie obejmuje opłaty za utrzymanie Łącza, w przypadku gdy Abonent jej nie ponosi, w ramach niniejszej Umowy.

## Regulamin świadczenia usługi dostępu do Internetu przez Flexcom sp. z o.o. z 1 czerwca 2017 r.

9. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w ust. 2 lub 3 kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
10. Abonentowi przysługuje również uprawnienie do żądania kary umownej i zwrotu opłaty abonamentowej za daną płatną okresowo Usługę dodaną na zasadach określonych w ust. 1-7.
11. W przypadku braku osiągnięcia poziomu jakości świadczonej Usługi określonego w Umowie lub Regulaminie Abonentowi przysługuje odszkodowanie odpowiadające wysokości szkody, którą poniósł w związku z brakiem osiągnięcia poziomu jakości świadczonej Usługi.
12. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.

### § 12

1. Operator nie gwarantuje minimalnej szybkości transmisji danych do zasobów dostępnych w sieci Internet.
2. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów, w związku ze świadczoną Usługą, Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi.
3. Operator zapewnia należytą staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
4. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, Operator jest uprawniony do podejmowania wszelkich dozwolonych prawem działań zmierzających do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności Operator uprawniony jest do:
  - a) informowania i ostrzegania Abonentów o bezpośrednich zagrożeniach,
  - b) ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi,
  - c) informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmiotów zajmujących się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach,
  - d) informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług,
  - e) publikowania na stronie internetowej aktualnych informacji o zagrożeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia urządzeń końcowych.
5. Ograniczenie świadczenia Usługi, o którym mowa w ust. 4 pkt b, może w szczególności polegać na:
  - a. filtracji ruchu, np. poprzez blokadę portu lub adresu IP,
  - b. uniemożliwieniu autoryzacji połączenia z Internetem.
6. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usługi, o którym mowa w ust. 4 pkt b, dokonywane jest w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności gdy:
  - a. urządzenie Abonenta stwarza zagrożenie dla innych użytkowników sieci Internet, przy jednoczesnym braku możliwości szybkiego skontaktowania się z Abonentem lub braku podjęcia przez Abonenta właściwych działań eliminujących zagrożenie,
  - b. urządzenie spoza Sieci zagraża bezpieczeństwu systemów lub użytkowników Sieci.
7. Operator przekazuje Abonentowi informację o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez standardowe kanały komunikacji z Abonentem, np. poprzez stronę internetową Operatora, pocztę elektroniczną oraz telefon.
8. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia Abonentowi:
  - 1) okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łącza oraz sprawdzanie parametrów łącza poprzez bieżące, cykliczne ich pomiary oraz eliminowanie usterek,
  - 2) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usługi, po zgłoszeniu przez Abonenta, obejmującą w szczególności eliminowanie usterek i nieprawidłowości w pracy łącza,
  - 3) możliwość telefonicznej obsługi w godz. 09-17.00 oraz Obsługę Klienta w BOK w godzinach 10:00-15:00, a w tym:
    - obsługę Abonenta pod numerem 22 397 49 00
    - pomoc w wyborze Opcji odpowiadającej wymogom Abonenta,
    - obsługę Abonenta na odległość w zakresie składania zleceń i realizacji Usługi w ramach Umowy, zgodnie z aktualną ofertą i cennikami Operatora, z wyłączeniem realizacji zleceń, które wymagają zawarcia umowy w formie pisemnej,
    - pomoc techniczną i zgłoszenie usterek i awarii,
    - złożenie reklamacji.
9. Opłaty z tytułu obsługi serwisowej Operatora określa Cennik Promocyjny.
10. W sprawach dotyczących usług serwisowych Abonent może kontaktować się z Operatorem za pomocą środków porozumiewania się na odległość, pisemnie lub osobiście.
11. Abonent jest zobowiązany umożliwić sprawdzenie stanu technicznego łącza w Lokalu, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia Usługi lub rozpatrzenia reklamacji. Sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem.
12. Operator oferuje pakiety na transmisję danych, zgodnie z ofertą, w ramach, której Abonent zawarł Umowę. Abonent ma możliwość kontrolowania stanu jednostek transmisji za pośrednictwem kontaktu z BOK.

### § 13

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) treści przekazywane podczas korzystania z Usługi,
  - b) zabezpieczenie danych i oprogramowania komputerów Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
  - c) rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi,
  - d) szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi,
  - e) wadliwe działanie Usługi w przypadku zainstalowania i użytkowania modemu, który nie występuje na Liście referencyjnej,

## Regulamin świadczenia usługi dostępu do Internetu przez Flexcom sp. z o.o. z 1 czerwca 2017 r.

- f) wadliwe działanie Usługi lub przerwę w świadczeniu Usługi, jeżeli są one skutkiem braku niezwłocznego dostarczenia do Operatora uszkodzonego Urządzenia Abonenckiego.
- Operator nie zapewnia wsparcia technicznego w zakresie Urządzeń Abonenckich Abonentom, którzy korzystają z urządzeń nieprzekazanych Abonentowi przez Operatora.
  - Opłata za korzystanie z Urządzeń Abonenckich zawarta jest w Cenniku Promocyjnym, chyba że Umowa przewiduje inaczej. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za przekazane mu przez Operatora Urządzenia Abonenckie i powinien używać je zgodnie z ogólnie obowiązującymi zasadami używania urządzeń elektronicznych.
  - Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń Abonenckich.
  - Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzeń Abonenckich należących do Operatora, w wysokości opłaty odtworzeniowej określonej w Cenniku Promocyjnym.
  - Abonent zobowiązuje się zwrócić Operatorowi Urządzenia Abonenckie zainstalowane przez Operatora w terminie 7 dni od rozwiązania Umowy na koszt Abonenta.

### § 14

Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez użytkowników sieci Internet posługujących się jego hasłem, jeżeli osoby trzecie weszły w posiadanie hasła z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

### Opłaty

#### § 15

- Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania opłat, zgodnie z obowiązującym go Cennikiem Promocyjnym albo Cennikiem Podstawowym.
- Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego okresu rozliczeniowego, wówczas za każdy dzień świadczenia Usługi w takim okresie rozliczeniowym Abonent zapłaci opłatę w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej.
- W przypadku rozwiązania Umowy przez Operatora z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta przed upływem okresu, na jaki została zawarta, lub okresu, na jaki Umowa została przedłużona, zgodnie z postanowieniami Umowy, Operator ma prawo żądać zwrotu ulg udzielonych Abonentowi w związku z zawarciem Umowy.
- Prawo żądania zwrotu ulgi nie przysługuje, jeżeli Abonent wypowiedział Umowę w związku ze świadczeniem przez Operatora Usługi w sposób niezgodny z Umową lub w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
- Abonent jest zobowiązany ponieść na rzecz Operatora przy rozwiązaniu Umowy następujące opłaty:
  - Opłatę Wyrównawczą, w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy, zawartej na czas określony przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, w wysokości nieprzekraczającej wartości ulg przyznanych Abonentowi w związku z zawarciem Umowy na warunkach określonych w Cenniku Promocyjnym obowiązującym Abonenta pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, pod warunkiem rozpoczęcia świadczenia usług przez Operatora, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
  - Opłaty za świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta Usługi do dnia rozwiązania Umowy.
  - Opłatę odtworzeniową za uszkodzone lub niezwrócone Urządzenia Abonenckie w wysokości określonej w Cenniku Promocyjnym.

### Reklamacje

#### § 16

- Reklamację może zgłosić Abonent, osoba, która jest wymieniona w Umowie jako przedstawiciel Abonenta lub inna osoba posiadająca stosowne upoważnienie, wystawione przez Abonenta.
- Reklamacja może zostać złożona z tytułu:
  - niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 Ustawy,
  - niedotrzymania z winy Operatora określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
  - niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,
  - nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
- Operator jest odpowiedzialny za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji oraz poinformowanie Abonenta o sposobie jej rozpatrzenia.
- 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, o którym mowa w ust. 4, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- Reklamacja może być złożona w siedzibie Operatora, tj. ul. Domaniewska 47 lok. 10, 02-672 Warszawa, jak i w każdej jednostce Operatora obsługującej Abonentów, telefonicznie na numer: (22) 397-49-00, lub faksem, ustnie do protokołu sporządzonego przez pracownika Operatora, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną na adres e-mail: bok@flexcom.warszawa.pl.
- Reklamacja może być złożona:
  - w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 6, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz.U. poz. 1529);

## Regulamin świadczenia usługi dostępu do Internetu przez Flexcom sp. z o.o. z 1 czerwca 2017 r.

- b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 6;
- c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Operatora.
- 8.
1. Reklamacja powinna zawierać:
    - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, zwanego dalej „reklamującym”;
    - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
    - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
    - 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci;
    - 5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w § 16 ust. 2 lit. a;
    - 6) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w § 16 ust. 2 lit. b;
    - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
    - 8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przysługujących płatności - w przypadku, o którym mowa w ppkt 7;
    - 9) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
  2. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 6, nie spełnia warunków określonych w ust. 8 pkt 1, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, 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.
  3. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 8 pkt 2 nie spełnia warunków określonych w ust. 8 pkt 1, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
9. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 8 pkt 1 ppkt 7, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- 10.
1. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 6, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
  2. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
  3. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
  4. Przepisu pkt 2 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- 11.
1. Jednostka Operatora, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
  2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
    - 1) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej 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, o którym mowa w ust. 8 pkt 1 ppkt 8;
    - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 Ustawy;
    - 6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
  3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
    - 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
    - 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
- 12.
1. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
  2. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Operator 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. Przepis art. 174 Ustawy stosuje się.
  3. Przepisu pkt 1 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator 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

## Regulamin świadczenia usługi dostępu do Internetu przez Flexcom sp. z o.o. z 1 czerwca 2017 r.

komunikacji elektronicznej, Operator 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.

4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w pkt 2 i 3, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 10 pkt 3 oraz ust. 11 pkt 2 i ust. 11 pkt 3 ppkt 1, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
- 13.
1. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 7, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
  2. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w pkt 1, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
  3. Operator 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.
  4. Abonent może dochodzić roszczeń wobec Operatora w postępowaniu sądowym (przed sądem powszechnym) a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, dodatkowo w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym (o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy) dopiero po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego.

### § 17

1. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania Abonenta,
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d. numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operator, umieszczony na fakturze VAT, lub adres zakończenia łącza,
  - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
  - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty,
  - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,,
  - h. podpis Abonenta, w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
2. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu lub złożenia reklamacji w siedzibie Operatora.
3. W przypadku gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów, określonych w Regulaminie, z wyjątkiem ust. 1 pkt g, Operator niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, a także – o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji – niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
4. W wezwaniu Operator wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, że nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

### § 18

1. Operator rozpatrujący reklamację jest obowiązany zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
2. Przy rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu, osoba z ramienia Operatora zobowiązana jest uwzględnić:
  - a. prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
  - b. dokumenty i inne dowody przedstawione przez Abonenta,
  - c. wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby Operatora,
  - d. badania techniczne i obserwacje urządzeń telekomunikacyjnych, w sposób przewidziany dla Usługi.
3. Operator rozpatruje reklamację, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia.
4. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a) nazwę komórki organizacyjnej Operatora rozpatrującej reklamację,
  - b) powołanie podstawy prawnej,
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty lub informację o zaksięgowaniu należności na poczet zadłużenia wobec Operatora,
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, także o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, w ramach postępowania mediacyjnego, lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
  - f) podpis upoważnionego pracownika Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
5. W przypadku gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
  - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
  - b) zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.

### § 19

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, kwoty przysługujące Abonentowi zostaną zwrócone przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaksięgowane w formie bonifikaty na poczet przyszłych należności według wyboru Abonenta.

## **Regulamin świadczenia usługi dostępu do Internetu przez Flexcom sp. z o.o. z 1 czerwca 2017 r.**

2. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.
3. W przypadku gdy Operator posiada wobec reklamującego wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy, która może być dochodzona w postępowaniu przed sądem lub innym organem państwowym, może ją potrącić z wierzytelności reklamującego, tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu, w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Oświadczenie Operatora o dokonaniu potrącenia przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.
4. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia należności za usługi nieobjęte reklamacją.

### **Postanowienia przejściowe i końcowe**

#### **§ 20**

W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku Promocyjnym stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.

#### **§ 21**

W sprawach, których stroną jest Konsument, spory mogące wynikać z Umowy mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, lub poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

#### **§ 22**

1. Abonent jest zobowiązany do poinformowania Operatora o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, w szczególności o utracie tytułu prawnego do Lokalu, wszczęciu wobec niego postępowań upadłościowych oraz innych postępowań sądowych, mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy, w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań.
2. Abonent jest zobowiązany do doręczenia dokumentów potwierdzających zaistnienie zmian lub wszczęcie postępowania.
3. W przypadku sprzeczności Regulaminu z wiążącą Abonenta Umową, pierwszeństwo ma Umowa.