

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
PRZEZ KIELECKI PARK TECHNOLOGICZNY**

**ROZDZIAŁ 1
POSTANOWIENIA OGÓLNE**

**§ 1
Definicje**

Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia oznaczają:

- 1) **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z przepisami prawa, będąca Stroną Umowy;
- 2) **Awaria** – przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora niezarządzanej przez Operatora, Planowanymi Pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta;
- 3) **Cennik** – wykaz Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania;
- 4) **Dział Obsługi Klienta** – jednostka organizacyjna Operatora odpowiedzialna za obsługę Abonenta, czynna w dni robocze tygodnia w godzinach od 7.30 do 15.30;
- 5) **Lokal** – lokal wyodrębniony w budynku położonym w Kielcach przy ul. Olszewskiego 3, w którym Zamawiający zamierza korzystać z Usługi lub w którym zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;
- 6) **Łącze** – część Sieci Operatora umożliwiająca świadczenie Usługi pomiędzy Zakończeniami Sieci lub łącząca Zakończenie Sieci z innymi częściami Sieci Operatora (również „Łącze dostępne”);
- 7) **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Operatora na Rachunku;
- 8) **Operator** – jednostka budżetowa Gminy Kielce o nazwie Kielecki Park Technologiczny utworzona na mocy uchwały nr XXII/477/2008 Rady Miejskiej w Kielcach z dnia 3 kwietnia 2008 r. w sprawie utworzenia jednostki budżetowej o nazwie Kielecki Inkubator Technologiczny w Kielcach oraz ustalenia źródeł dochodów własnych tej jednostki i ich przeznaczenia, zmienionej uchwałą nr XXXIX/912/2009 Rady Miejskiej w Kielcach z dnia 23 lipca 2009 r. zmieniającą uchwałę w sprawie utworzenia jednostki budżetowej o nazwie Kielecki Inkubator Technologiczny w Kielcach oraz ustalenia źródeł dochodów własnych tej jednostki i ich przeznaczenia oraz uchwałą nr VIII/140/2011 Rady Miasta w Kielcach z dnia 17 marca 2011 r. zmieniającą uchwałę w sprawie utworzenia jednostki budżetowej o nazwie Kielecki Inkubator Technologiczny w Kielcach oraz ustalenia źródeł dochodów własnych tej jednostki i ich przeznaczenia. Gmina Kielce na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej z dnia 08. listopada 2012 r. uzyskała wpis do rejestru jednostek samorządu terytorialnego, wykonujących działalność w zakresie telekomunikacji;
- 9) **Opłata Wyrównawcza** – kwota nieprzekraczająca wartości ulgi przyznanej Abonentowi w związku z zawarciem Umowy, pomniejszona o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, która może zostać pobrana przez Operatora od Abonenta w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta;
- 10) **Planowane Prace** – działania służb technicznych Operatora niezbędne do zapewnienia prawidłowego działania Usługi;
- 11) **Rachunek** – dokument księgowy będący podstawą dokonywania przez Abonenta płatności za Usługę świadczoną na jego rzecz przez Operatora;
- 12) **Regulamin** – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług przez Spółki Grupy Netia;
- 13) **Sieć Operatora** – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług;
- 14) **Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem i Operatorem;
- 15) **Usługa** – świadczona przez Operatora usługa lub związana z tą usługą usługa dodatkowa;

- 16) **Ustawa** – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 r., nr 171, poz. 1800 z późn. zm.);
- 17) **Zakończenie Sieci** – punkt Sieci Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usługi (również „Punkt abonencki”, „Punkt końcowy”);
- 18) **Zamawiający** – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy;
- 19) **Zawieszenie Usługi** – okresowe zaprzestanie świadczenia Abonentowi Usługi lub jej elementów, w szczególności Usług dodatkowych lub pojedynczego Łącza z jednoczesną rezerwacją zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

§ 2

Zakres Regulaminu

- 1. Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora.
- 2. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Warunki Promocji”).
- 3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie stosowane są z pierwszeństwem wobec postanowień Regulaminu.

§ 3

Zakres świadczonych Usług

- 1. Operator oferuje:
 - a) usługi głosowe, w szczególności telefonii stacjonarnej, w tym także działającej w technologii VoIP;
 - b) usługi transmisji danych, w tym stałego dostępu do sieci Internet;
 - c) dzierżawę łącz telekomunikacyjnych;
 - d) usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami;
 - e) inne usługi, o ile zgodnie z postanowieniami Umowy stosuje się do nich Regulamin.
- 2. Operator oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać, którzy posiadają tytuł prawny do Lokalu.
- 3. Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.
- 4. W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia:
 - a) stały dostęp do Sieci Operatora;
 - b) możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej;
 - c) obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
- 5. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
 - a) obsługę Abonenta przez Dział Obsługi Klienta;
 - b) usuwanie Awarii;

ROZDZIAŁ 2

UMOWA

§ 4

Zawarcie Umowy

- 1. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że Operator i Abonent postanowią inaczej.
- 2. Umowa zawarta na czas określony, równy lub dłuższy niż 30 dni, ulega po upływie okresu, na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent na co najmniej 10 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży w siedzibie Operatora lub listownie pisemne oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.
- 3. W związku z zawarciem Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie oraz Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu oraz Cennika, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za Usługi.

4. Operatorowi przysługuje prawo do odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
 - a) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
 - b) niespełnienia warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności dotyczących przedstawienia dokumentów określonych w § 5;
 - c) odmowy przekazania Operatorowi kopii dokumentów dotyczących statusu prawnego, siedziby oraz nadania numerów NIP i REGON;
 - d) gdy Zamawiający nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z Umowy zawartej z Operatorem, w szczególności
 - zalega z opłatami na rzecz Operatora;
 - gdy wcześniejsza Umowa o świadczenie Usług, zawarta z Zamawiającym została rozwiązana przez Operatora lub wygaśa w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu;
 - negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej w trybie określonym przepisami ustawy z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz.U. z 2003 r., nr 50 poz. 424 z późn. zm.).

§ 5

Wymagane dokumenty

1. Umowa może zostać zawarta z Zamawiającym, który przedstawi Przedstawicielowi Operatora dokument:
 - a) potwierdzający jego status prawny oraz siedzibę, w szczególności w przypadku osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą – zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, a w przypadku podmiotów wpisanych do Krajowego Rejestru Sądowego – odpis aktualny z Krajowego Rejestru Sądowego;
 - b) potwierdzający nadanie numeru REGON i NIP;
2. W przypadku zawierania Umowy przez przedstawiciela lub pełnomocnika, osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie.

§ 6

Zabezpieczenia

1. Operator, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego lub Abonenta, może uzależnić:
 - a) zawarcie Umowy;
 - b) zmianę Umowy polegającą na rozszerzeniu zakresu Usług, zmianie taryfy na wyższą, zwiększeniu przepustowości transmisji danych;
 - c) dalsze świadczenie Usług;od złożenia lub podwyższenia kaucji bądź też złożenia innego odpowiedniego zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z nieterminową wpłatą należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Kaucja nie stanowi przedpłaty ani zaliczki na poczet przyszłych należności Operatora. Operator ma prawo potrącić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu Umowy z kwoty kaucji i w każdym czasie może żądać uzupełnienia kaucji do pierwotnej wysokości, jeżeli kaucja uległa zmniejszeniu.
3. Jeśli nie zachodzą przesłanki do potrącenia, o którym mowa w ust. 2., Operator zwróci niezwłocznie Zamawiającemu lub Abonentowi kaucję w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

§ 7

Zmiana, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

1. Zmiana Umowy wymaga formy pisemnej, chyba że w Regulaminie lub Umowie wskazano inaczej.
2. Każda ze Stron może rozwiązać Umowę lub zmienić taką Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług w drodze wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie. Za dzień dokonania wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpływu wypowiedzenia do Operatora. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach Umowy do daty jej rozwiązania.
3. Abonent może odstąpić od Umowy w przypadku nierozpoczęcia świadczenia Usług w terminie 30 dni od daty określonej w Umowie.
4. Zmiana możliwych do świadczenia Usług w ramach Umowy, polegająca w szczególności na zmianie dostępnych połączeń międzynarodowych lub innych rodzajów połączeń, następuje poprzez publikację na stronie internetowej Operatora nowego Cennika lub nowej specyfikacji Usług.
5. Operator może rozwiązać lub zmienić Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług bez zachowania terminu wypowiedzenia w następujących przypadkach:
 - a) przed rozpoczęciem świadczenia Usług Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;
 - b) rozpoczęcie świadczenia Usług nie będzie możliwe z innych względów, w szczególności technicznych;
 - c) jeżeli w terminie 15 dni od daty zawieszenia Usług na podstawie § 14 ust. 1. lub 2. nie ustaną przyczyny tego zawieszenia;
 - d) utraty tytułu prawnego do Lokalu.
6. Rozwiązanie lub zmiana Umowy w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług następuje na piśmie i jest przesyłane przez Operatora na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, a przez Abonenta na adres siedziby Operatora, składane przez Abonenta osobiście w siedzibie Operatora.
7. Umowa wygasa w przypadku ustania bytu prawnego Abonenta, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w tytule IV Ustawy – Kodeks spółek handlowych.
8. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator:
 - a) zaprzestaje świadczenia Usług, chyba że wcześniej nastąpiło zawieszenie ich świadczenia;
 - b) z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa – ma prawo do usunięcia wszelkich danych i informacji dotyczących Abonenta uzyskanych w związku ze świadczeniem Usług.
9. Przepisy niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w przypadku zmiany Umowy.

ROZDZIAŁ 3 ROZLICZENIA

§ 8

Cennik

1. Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za świadczone Usługi określona jest w Cenniku obowiązującym w chwili wykonywania Usług. Operator zastrzega sobie prawo zmiany Cennika w każdym czasie, w trybie zgodnym z obowiązującymi w tym zakresie przepisami.
2. Operator doręczy Abonentowi na piśmie treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Abonent w terminie 14 dni od daty doręczenia zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji tych

zmian. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku. W razie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także Opłata Wyrównawcza, chyba że zmiana następuje na skutek zmiany przepisów prawa.

§ 9

Rachunek

1. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za zrealizowane Usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.
2. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku Umów zawartych z Operatorem.
3. Rachunek może obejmować w szczególności:
 - a) jednorazową opłatę instalacyjną (aktywacyjną);
 - b) pobieraną z góry opłatę abonamentową, za kolejny Okres Rozliczeniowy. Opłata abonamentowa za pierwszy okres korzystania z Usługi rozliczana jest proporcjonalnie do czasu ich świadczenia;
 - c) opłaty za połączenia telefoniczne bez względu na użytkownika, który z nich korzystał;
 - d) inne opłaty przewidziane w Regulaminie, Cenniku, lub Umowie.
4. Rachunek wysyłany jest na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta.

§ 10

Płatności

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonych w Rachunku na rachunek bankowy Operatora w terminie 14 dni od daty wystawienia Rachunku, chyba że na Rachunku lub w Umowie wskazano inny termin.
2. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora określonego w opłacanym Rachunku.
3. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności, Operator jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych.
4. W przypadku nieotrzymania Rachunku w terminie, w którym był zwykle Abonentowi doręczany, Abonent powinien niezwłocznie powiadomić Operatora o nieotrzymaniu Rachunku.

ROZDZIAŁ 4 ŚWIADCZENIE USŁUG

§ 11

Aktywacja Usług

1. Z zastrzeżeniem ust. 2., Operator rozpocznie świadczenie Usługi najpóźniej w terminie wskazanym w Umowie, a w przypadku braku terminu w Umowie – nie później niż w terminie 30 dni od daty:
 - a) zawarcia Umowy lub
 - b) zmiany Umowy – w przypadku rozszerzenia zakresu Usług.
2. Operator ma prawo uzależnienia aktywacji Usługi od:
 - a) w przypadku Abonentów, którzy nie wywiązali się lub nie wywiązują się w dacie aktywacji Usługi lub usługi dodatkowej z zobowiązań wobec Operatora, przedstawienia, akceptowanego przez Operatora, potwierdzenia możliwości wykonania zobowiązania wobec Operatora, w szczególności poprzez złożenie odpowiedniego zabezpieczenia;
 - b) złożenia kaucji lub innego zabezpieczenia przewidzianego w Umowie;
 - c) dostarczenia dokumentów określonych w § 5;
 - d) podpisania przez Abonenta lub upoważnionego przedstawiciela Abonenta protokołu odbioru Usługi;

- e) usunięcia przyczyn Zawieszenia Usługi.
- 3. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonent może korzystać z Usług w zakresie i na warunkach określonych Umową.
- 4. Operator rozpoczyna naliczanie opłat związanych ze świadczeniem Usługi od dnia podpisania protokołu przez Abonenta, potwierdzającego aktywację Usługi, nie wcześniej jednak niż w dacie określonej w harmonogramie aktywacji Usługi, zgodnie z zasadami określonymi w tym harmonogramie, o ile Abonent nie zgłosił w formie pisemnej, faksem lub e-mailem do osoby odpowiedzialnej za aktywację Usługi po stronie Operatora, uzasadnionych uwag do prawidłowości działania Usługi, w terminie 3 dni roboczych od daty przedstawienia protokołu.
- 5. W przypadku braku możliwości przedstawienia protokołu określonego w Umowie przedstawicielowi Abonenta lub niepodpisania protokołu w określonym terminie Operator rozpocznie naliczanie opłat związanych ze świadczeniem Usługi, nie wcześniej jednak niż w dacie określonej w harmonogramie aktywacji Usługi, chyba że określono to inaczej odrębnym porozumieniem w formie pisemnej.

§ 12

Zawieszenie Usług

1. Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli Abonent:
 - a) opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż 15 dni od daty wymagalności;
 - b) podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników Sieci Operatora lub innych sieci;
 - c) w przypadku usług transmisji danych – rozsyła wirusy, rozsyła niezamówione informacje, podejmuje działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania bądź też dokonuje zmian, usuwa lub dodaje jakiegokolwiek zapisy do informacji osób trzecich bez ich zgody;
 - d) narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z Usługi;
 - e) wykorzystuje Usługę do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami;
 - f) udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym itp.;
 - g) korzysta z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy;
 - h) nie złoży, w terminie wskazanym przez Operatora, żądanego zabezpieczenia;
 - i) udostępnia Usługi lub świadczy usługi z wykorzystaniem Usługi osobom trzecim, lub korzysta poza Lokalem, bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności;
 - j) podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie;
 - k) uniemożliwia Przedstawicielom Operatora w wyznaczonym przez Operatora terminie dostępu do Lokalu w celu wykonania Planowanych Prac lub usunięcia Awarii;
 - l) w inny sposób narusza postanowienia Regulaminu, Umowy lub inne warunki świadczenia Usług.
2. Ponadto Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli:
 - a) żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;
 - b) Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej;
 - c) z innych względów, w szczególności technicznych, Operator utraci możliwości świadczenia Usług.
3. Z dniem Zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.
4. Ponowna aktywacja Usług następuje po ustaniu przyczyn Zawieszenia, nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Operatora.
5. W przypadku Zawieszenia Usług na podstawie ust. 1. Operator może uzależnić powtórna aktywację Usługi od pisemnego wniosku Abonenta.

6. W okresie Zawieszenia Usług od Abonenta pobierane są opłaty określone w Cenniku.

ROZDZIAŁ 5

ZASADY, TRYB I TERMINY SKŁADANIA ORAZ ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

§ 13

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, przesyłając ją pisemnie na adres siedziby Operatora z dopiskiem „Reklamacja” lub za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną.
2. Przyjęcie reklamacji przesłanej pisemnie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, wymaga potwierdzenia przez Operatora w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.
3. Reklamacja powinna określać:
 - a) nazwę Abonenta wraz z adresem siedziby;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny lub adres miejsca Zakończenia Sieci;
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - 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 zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
 - h) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
5. Złożenie reklamacji nie zawiesza obowiązku zapłaty należności wynikającej z Rachunku, z wyjątkiem części będącej przedmiotem reklamacji.
6. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
7. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) powołanie podstawy prawnej;
 - b) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - c) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 - d) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym;
 - f) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
8. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
9. Abonent ma prawo złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi.

ROZDZIAŁ 6

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA NIEWYKONANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE UMOWY

§ 14

Zakres odpowiedzialności, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty

1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie, o ile nie przewidziano inaczej w Umowie oraz Ustawie.
2. Operator nie będzie ponosić odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta zobowiązania wynikającego z Regulaminu, Cennika, Umowy lub warunków specjalnych w zakresie, w jakim niewykonanie przez Abonenta takiego zobowiązania miało wpływ na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy przez Operatora.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady urządzeń wykorzystywanych przez Abonenta.
4. W przypadku Awarii trwającej dłużej niż 24 godziny Abonent może żądać zapłaty odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 średniej wartości z 3 ostatnich Rachunków za każde rozpoczęte kolejne 24 godziny Awarii, z tym że w przypadku przerwy w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo kara umowna jest naliczana w przypadku Awarii trwającej dłużej niż 12 godzin.
5. W przypadku opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usługi Abonent może żądać, za każdy dzień opóźnienia zapłaty odszkodowania w formie kary umownej, w wysokości 1/30 stałej opłaty abonamentowej należnej za Usługę, której świadczenia Operator nie rozpoczął w terminie.
6. 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.
7. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Operatora dostęp do Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usunięcia Awarii.
8. Wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale 5 Regulaminu, w terminie 14 dni od daty rozpatrzenia reklamacji.

ROZDZIAŁ 7

POSTANOWIENIA INNE

§ 15

Dodatkowe obowiązki Abonenta

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy.
2. W przypadku niedopełnienia obowiązku określonego w ust. 1. wszelką korespondencję nadaną przez Operatora do Abonenta na dotychczasowy adres lub zawierającą dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo doręczoną.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Operatorowi przeprowadzenie Planowanych Prac niezbędnych do zapewnienia prawidłowego działania Usługi.
4. Abonent obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.

§ 16

Tajemnica telekomunikacyjna

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę:
 - a) informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej;
 - b) danych osobowych Abonenta;
 - c) informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia;

- d) identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Operatora, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 2. oraz innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: Awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora.
3. Sieć Operatora służąca świadczeniu usług telekomunikacyjnych umożliwia przesyłanie numeru identyfikującego, co oznacza, że inny użytkownik Zakończenia Sieci może odczytać numer identyfikujący Zakończenie Sieci Abonenta. Abonent może złożyć u Operatora zlecenie blokowania prezentacji numeru telefonicznego identyfikującego Zakończenie Sieci udostępnione przez Operatora.

§ 17

Zmiana warunków Umowy

Operator doręczy Abonentowi na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ostatnim zdaniu niniejszego paragrafu, treść każdej zaproponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Abonent w terminie 14 dni od daty doręczenia proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji propozycji zmian Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze (Opłata Wyrównawcza), chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

§ 18

1. Abonent nie może bez zgody Operatora przenieść wierzytelności wynikających z Umowy na podmiot trzeci.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego i Ustawy.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 29.02.2012 r.

Załączniki:

- zał. nr 1 do Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Kielecki Park Technologiczny,
- zał. nr 2 do Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Kielecki Park Technologiczny.