REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

I. Podstawowe pojęcia.

Operator ( Dostawca) – firma Dariusz Jastrząb prowadzący działalność pod nazwą Krośnieńskie Centrum Informatyczne „KROSOFT” z siedziba w Krośnie (NIP 684-166-20-27)
 Abonent (Użytkownik, Odbiorca) - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Operatorem;

 Aktywacja - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia usług umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z usług;
Awaria – uszkodzenie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług lub Wyposażenia
dodatkowego powodujące przerwę w świadczeniu Usługi trwającą dłużej niż 12 godzin,z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac
konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły wyższej
 Biuro Obsługi Klienta/BOK - miejsce obsługiwania Abonentów w lokalu Operatora, znajdującym się pod adresem siedziby Operatora.

Cennik - cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie
cen za usługi świadczone przez Operatora, stanowiący integralną część Umowy;
 eBOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta), Panel Klienta - dostępna na stronie
internetowej Operatora aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie usługami dla Abonenta i przez Abonenta, podgląd salda konta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła;

 Instalacja - czynności techniczne, mające na celu wykonanie i/lub montaż sprzętu w lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do sieci operatora i świadczenia mu usług;

 Lokal - budynek lub jego część, bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z usług;

Numer Abonenta(numer umowy) - oznacza numer nadany Abonentowi przez Operatora umożliwiający między innymi rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Operatorem, w tym do logowania się do EBOK;
 Okres Rozliczeniowy - okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który
dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu
świadczonych Usług liczony od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca;
Opłata abonamentowa - opłata za możliwość korzystania ze świadczonych przez
Operatora usług telekomunikacyjnych, obowiązująca według Cennika, Umowy lub
Regulaminu promocji, ponoszona przez Abonenta w okresach rozliczeniowych w trakcieobowiązywania umowy;

Rabat (Ulga) - zniżka oznaczona kwotowo lub procentowo od ustalonej ceny
danego towaru (Usługi lub Sprzętu).

 Rachunek/Dokumenty rozliczeniowe – dokument sprzedażowy, w tym faktura
bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi.
Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za
pośrednictwem eBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Operatorowi zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;

Regulamin - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;
 Regulamin promocji - regulamin określający szczególne, promocyjne warunki
świadczenia Usług przez Operatora, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;
 Sieć –infrastruktura telekomunikacyjna Operatora (kablowa i bezprzewodowa),
i/lub infrastruktura, do której Operator posiada tytuł prawny pozwalający na jej w eksploatację, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;

Siła wyższa - zdarzenie niezależne od Abonenta i Operatora, zewnętrzne,
niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy
naturalne, burze, wichury, powodzie, strajki, awarie prądu, uszkodzenie sprzętu z
powodu wyładowań elektrycznych lub przepięć w sieci zasilającej, kradzież urządzeń
będących własnością Operatora;

 Sprzęt - urządzenia techniczne umieszczone w lokalu oraz zakończenie sieci, stanowiące własność Operatora, niezbędne doświadczenia i korzystania z usług;
 Tytuł prawny do Lokalu - prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe
spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu
użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu lub inny tytuł prawny pozwalający Abonentowi dysponować na cele zawarcia umowy

Umowa - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu i/lub telefonu i/lub telewizji, zawarta w formie pisemnej, w formie elektronicznej poprzez złożenie podpisu kwalifikowanego, podpisu e-dowodem pomiędzy Abonentem, a Operatorem, dopuszcza się także zawarcie umowy w formie dokumentowej,

Urządzenie - urządzenie abonenckie stanowiące własność Operatora, oddane do używania i zapewniające dostęp do usługi

 Usługa – usługa telekomunikacyjna, (np. umowa o dostęp do internetu światłowodowego, telefonii komórkowej lub stacjonarnej, telewizji);

Usterka - techniczna wada sieci telekomunikacyjnej Operatora, obniżająca jakość Usługi, lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi;
Zakończenie Sieci - sieć telekomunikacyjna w lokalu zakończona gniazdem lub
wtykiem, umożliwiającym podłączenie Abonenta do sieci telekomunikacyjnej lub sprzętu Operatora i korzystanie z usług;

II. Postanowienia ogólne.

1. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem umowy o
świadczenie usług telekomunikacyjnych, na mocy której Operator, po wykonaniu
instalacji - jeśli jest wymagana - oraz po dokonaniu Aktywacji w lokalu wskazanym przez Abonenta, świadczy na rzecz Abonenta usługę tj. usługę telekomunikacyjną polegającą na zapewnieniu dostępu do internetu lub/i usług telefonicznych lub/i usług
telewizyjnych i/lub innych usług towarzyszących, a Abonent zobowiązuje się do
przestrzegania warunków umowy i stanowiących jej integralną część załączników.
Zakres oferowanych przez Operatora taryf w jakich świadczone są Usługi określony jestw Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli umowę zawarto na warunkach
promocyjnych), a wybrana przez Abonenta taryfa określona jest w treści umowy.
2. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie
usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące
Abonentów o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej

3. Postanowienia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz odrębnych
Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

4. Cennik oraz Regulamin jest podawany przez Operatora do publicznej wiadomości na jego stronie internetowej oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi najpóźniej wraz z Umową na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, a także na żądanie Abonenta – na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

5. W braku odmiennych zastrzeżeń pojęcia użyte w Umowie Abonenckiej mają
znaczenie określone w Regulaminie.

6. Zmiany zamówienia na pakiety internetowe i/lub pakiety telewizyjne i/lub plany taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi na zasadach zgodnych z umową mogą być zgłaszane Operatorowi:

a) telefonicznie,

b) pisemnie,

c) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,

d) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta
przy zawieraniu umowy, na wskazany w umowie adres poczty elektronicznej Operatora.
7. Na złożone zamówienie Operator udziela odpowiedzi telefonicznie lub za
pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany adres e-mail,informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizacjęzamówionych pakietów i/lub dodatkowych opcji usług.

8. Świadczenie usług w zmienionej lub dodanej taryfie i/lub nowej opcji usługi
następuje od kolejnego okresu rozliczeniowego, występującego po okresie
rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków umowy od dnia rozpoczęcia
świadczenia usług w dodanej lub zmienionej taryfie i/lub usłudze jeżeli Abonent złożył
wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług zgodnie ze zmienionymi
warunkami Umowy przed rozpoczęciem kolejnego okresu rozliczeniowego.
9. Zmiana Usług wymaga zmiany Umowy.

10. Operator może dokonać zmiany warunków Umowy oraz Regulaminu świadczenia
usług telekomunikacyjnych, będącym integralną częścią umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej. Treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, dostarcza na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że abonent złożył żądanie dostarczania korespondencji na udostępniony adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość lub na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta. Na żądanie Abonenta będącego stroną umowy zawartej w formie elektronicznej lub dokumentowej Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.

11. Operator doręcza Abonentowi bezpłatnie treść każdej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian przez Abonenta, Operator traci możliwość żądania od Abonenta proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych mu przez Operatora ulg jeśli umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, chyba że zmiany warunków umowy będą wynikać bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.
12. Operator może dokonać zmiany Cennika, będącego integralną częścią umowy,
pisemnie. W takim przypadku Operator doręczy Abonentowi oraz poda do publicznej
wiadomości treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy do
dnia poprzedzającego wprowadzenie zmian w życie w przypadku braku akceptacji
zmian, a jeśli w wyniku zmiany doszło do podwyższenia cen także o braku możliwości żądania przez Operatora proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.

13. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych lub w Cenniku, wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych lub innych zmian wynikających bezpośrednio ze zmian przepisów prawa, Operator dokonuje zmiany warunków umowy poprzez podanie zmian do publicznej wiadomości, za pośrednictwem swojej strony internetowej. W takim przypadku Operator informuje o zakresie zmian, terminie ich wprowadzenia w życie, miejscu udostępnienia treści zmian, o prawie wypowiedzenia umowy, w przypadku braku akceptacji zmian do dnia poprzedzającego wprowadzenie zmian w życie oraz o przysługującym Operatorowi roszczeniu odszkodowawczym, a także o prawie do domagania się proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg i rabatów, jeśli Abonent skorzysta z prawa do wypowiedzenia.

14. Oświadczenia Abonenta o wypowiedzeniu Umowy w przypadkach określonych
powyżej mają zostać dokonane na piśmie oraz powinny być dostarczone Operatorowi na adres siedziby Operatora lub biura obsługi klienta Operatora, wskazanego na stronie internetowej Operatora.

15. W przypadku gdy Operator umożliwi zawarcie umowy w formie dokumentowej, jest obowiązany umożliwić jej rozwiązanie, jak również odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie w formie dokumentowej. W taki przypadku Operator nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia abonenta o jego otrzymaniu przez:

1) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;

2) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku abonenta, który wskazał numer geograficzny.

Dostawca usług potwierdza abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie tego oświadczenia, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania umowy.

III. Jakość usług

1.Operator nieprzerwanie świadczy usługi przez cały okres obowiązywania

umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa oraz umowie.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie urządzeń
końcowych używanych przez Abonenta.

3.Abonent zobowiązany jest do umożliwienia demontażu i zwrotudo 7 dni od momentu wygaśnięcia umowy wszystkich urządzeń, sprzętu i instalacji będących własnością Operatora w stanie nie gorszym, niż wynikającym z prawidłowej eksploatacji.

4.Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK
ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Operatora na jego stronie internetowej.

5.W przypadku usług internetowych Operator zapewnia Abonentowi:

a) stały dostęp do sieci telekomunikacyjnej Operatora przez okres obowiązywania umowy,

b) możliwość nieprzerwanego, przez okres obowiązywania umowy, korzystania z usługi, wedle parametrów przypisanych do danej taryfy, wybranej w umowie przez Abonenta,

c) usługę serwisową, w tym usuwanie usterek i awarii, z wyłączeniem
nieuzasadnionych wezwań Abonenta oraz usług przekraczających ramy bezpłatnego serwisu.

6. W przypadku usług telefonicznych:

a) Operator świadczy usługi w zasięgu swojej sieci i poza swoją siecią, w zakresie
istniejących możliwości technicznych,

b) Abonent zamawiając u Operatora tylko usługę telefonii poza zasięgiem działania Sieci Operatora, zobowiązany jest do dostarczenia łącza internetowego do urządzenia VoIP we własnym zakresie,

c) Operator nie bierze odpowiedzialności za błędne funkcjonowanie usługi głosowej spowodowanej nie poprawnym działaniem usługi internetowej do której jest wpięta bramka lub inne urządzenie VoIP,

g) Abonent powinien korzystać z usług świadczonych przez Operatora i urządzenia Abonenckiego w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu sieci, a w szczególności nie powinien dołączać do sieci urządzeń nie spełniających wymogów wynikających zobowiązującego prawa lub dołączać urządzeń do sieci w punktach nie będących jej zakończeniami,

h)Operator przydziela Abonentowi numer telefoniczny,

i) Operator może dokonać zmiany numeru abonenckiego po uprzednim
zawiadomieniu Abonentów o planowanej zmianie numerów oraz o ich nowych
numerach co najmniej na jeden Okres rozliczeniowy przed zamierzonym terminem zmiany, przy czym w takim przypadku Abonent jest uprawniony do rozwiązania umowy w zakresie usług telefonicznych w formie pisemnej pod rygorem nieważności ze skutkiem natychmiastowym pod warunkiem doręczenia takiego oświadczenia Operatorowi na co najmniej 7 (siedem) dni przed wejściem w życie zmiany numeru abonenckiego.

7.W przypadku usługi telefonii mobilnej:

1. Operator udostępnia Abonentowi możliwość korzystania z usług telekomunikacji bezprzewodowej z użyciem karty SIM/modemu mobilnego przekazanego Abonentowi,
2. Operator oświadcza, że świadczy usługę w oparciu o sieć telekomunikacyjną innego Dostawcy krajowego wpisanego na listę operatorów sieci ruchomych (MVNO) prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
3. Operator świadczy usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych , zgodnie ze standardami poszczególnych technologii,
4. zasięg sieci oraz prędkość transmisji danych uzależniona jest od wielu czynników, najważniejszym jest są uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne oraz techniczne

IV. Zawarcie umowy.

1. Umowa zostaje zawarta w formie dopuszczonej przepisami prawa, na czas
nieoznaczony lub oznaczony. Abonent będący konsumentem ma prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy, a także formy uzupełnienia lub zmiany zawartej Umowy, spośród form oferowanych przez Operatora. Zawarcie Umowy następuje po spełnieniu przez Abonenta warunków określonych w Regulaminie, po podaniu Przedstawicielowi Operatora usług aktualnych danych lub okazaniu oryginałów lub poświadczonych za zgodność z oryginałem kopii dokumentów wymaganych przez Operatora.
2. Umowa może zostać zawarta:

1. w lokalu Biura Obsługi Klienta Operatora,
2. poza lokalem BOK, z upoważnionym Przedstawicielem Operatora,
3. w formie dokumentacyjnej , poprzez podpisanie podpisem kwalifikowanym lub e-dowodem.

3.Operator uzależnia zawarcie umowy od istnienia odpowiednich warunków
technicznych niezbędnych do świadczenia usługi wedle wybranej przez Abonenta taryfy i lokalizacji.

4. Umowa może być zawarta z Abonentem posiadającym tytuł prawny do lokalu. Abonent zobowiązany jest przedstawić na żądanie Operatora dokument potwierdzający tytuł prawny do lokalu. W przypadku braku tytułu prawnego do lokalu, o którym mowa w, Abonent oświadcza, że posiada pisemną zgodę od osoby, która taki tytuł prawny posiada.

5. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie do powiadomienia Operatora o utracie tytułu prawnego do lokalu lub cofnięciu zgody osoby posiadającej tytuł prawny do lokalu o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.

6. Operator może uzależnić zawarcie umowy od podania przez Abonenta danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:

a)nazwisko i imiona,

b)adres miejsca zameldowania na pobyt stały oraz aktualny adres zamieszkania,

c) numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
d) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość,

e) zawarte w dokumentach informację potwierdzające możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy

f) adres poczty elektronicznej

g) numer telefonu kontaktowego

Z okazywanych dokumentów Operator ma prawo sporządzić kserokopię lub odpis wyłącznie w zakresie, w jakim zawierają one dane niezbędne do zawarcia Umowy.
7.W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej Operator może żądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków lub innych zobowiązań publicznoprawnych.

8.Operator może również uzależnić zawarcie Umowy od:
a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość
wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy,
b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych
będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji
gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych ,przy czym Operator obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.

9. Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia
na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta niż standardowe - w szczególności
poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy - jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności Abonenta na podstawie informacji
udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa powyżej.
10. Zabezpieczenie wierzytelności wynikających z Umowy nastąpi poprzez wpłacenie
kaucji w wysokości określonej w umowie.

11. Operator może ponadto zażądać wpłacenia kaucji gdy:

a) Abonent nie dokonuje terminowych wpłat należności wynikających z umowy,
b) Abonent nie wywiązuje się terminowo z obowiązków finansowych wynikających z
innej umowy zawartej z Operatorem,

c) udostępniono Abonentowi sprzęt, a kaucja ma zabezpieczyć roszczenia Operatora
mogące powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą sprzętu,
12. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności i jest zdeponowana na rachunku bankowym Operatora.

13. Po bezskutecznym upływie terminu - wskazanego w wezwaniu do zapłaty -
wymagalnych należności wobec Operatora wynikających z umowy i jej załączników,
Operator ma prawo zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta
tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji, o czym Operator informuje Abonenta w wezwaniu do zapłaty. O zaspokojeniu swej należności z pobranej od Abonenta kaucji Operator zawiadomi
Abonenta pisemnie.

14. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy i braku wymagalnych zobowiązań
Abonenta wynikających z Umowy i jej załączników, kaucja zostanie zwrócona zgodnie z umową. wobec Operatora.

V. Instalacja i zasady korzystania ze sprzętu i urządzeń.
1. Wykonanie Instalacji i podłączenie Abonenta do sieci Operatora nastąpi w terminie
wspólnie uzgodnionym przez strony umowy. Rozpoczęcie świadczenia usług nastąpi w terminie określonym w umowie.

2. Zawierając umowę o świadczenie usług Abonent wyraża zgodę na instalację
(oznacza to między innymi zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów, wykonanie zakończenia sieci, montaż uchwytów czy wysięgników antenowych itp.) i eksploatację sprzętu w lokalu, do którego posiada tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki tytuł przysługuje. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony, a podczas Instalacji w lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

3. Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi sprzęt w stanie umożliwiającym
jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania instalacji oraz udostępnienia
sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez
niego pełnoletnią osobę na protokole wykonania Instalacji.

VI. Reklamacja i rozwiązywanie sporów.

1.Wszelkie reklamacje mogą być złożone pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu w siedzibie Operatora, t także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania na odległość, w tym drogą elektroniczną na adres bok@krosoft.pl.

2.Reklamacja może zostać złożona 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 albo miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności, z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

3.Reklamacja złożona po upływie terminu, o którym mowa w ust. 2 pozostawia się bez rozpoznania o czym Dostawca powiadomi Abonenta.

4. Do dyspozycji Abonenta zostaje oddany telefon nr 13 30 61 000 dostępny w dni robocze w godzinach od 8.00 do 17.00 oraz w sobotę 9.00 do 13.00.

5. W przypadku, gdy w wyniku reklamacji nie został rozwiązany spór Abonent ma prawo do skorzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia takiego postępowania jest Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

6.W przypadku nie uwzględnienia reklamacji Abonent otrzyma na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie Operatora o zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu, zgody na udział w takim postępowaniu lub odmowa wzięcia udziału w takim postępowaniu. Jeżeli Operator nie złoży żadnego oświadczenia to należy uznać, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu.

7. Wszelkie spory wynikłe w trakcie realizacji postanowień umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych strony mogą rozstrzygać w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi PREZES UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

.