



DEFINICJE:

Abonent - podmiot, który jest stroną Umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej oraz zawieranej przez dokonanie czynności faktycznych obejmujących w szczególności umowy o świadczenie usług przedpłaconych świadczonych w sieci usług telekomunikacyjnej,

Operator - Pavel Žižka (ORELSOFT.pl) ,Na Veselce 1013, Úpice, 542 32 NIP: CZ9112103869 prowadzący działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 11433

Adres IP - unikalny numer, jaki posiada każdy Użytkownik podłączony do lokalnej sieci

Zewnętrzny Adres IP - unikalny numer, jaki posiada każdy Użytkownik podłączony bezpośrednio do Internetu

MIR - to maksymalna przepływność na łączu transmisji danych

CIR – to minimalna, gwarantowana przepływność danych przy zachowaniu parametrów jakościowych

EIR – to maksymalna, niegwarantowana przepustowość, która nie może zostać przekroczona przez Abonenta

Login, Hasło – unikalne dane dostępowe do Internetowego Centrum Użytkownika dostępnego na <https://www.orelsoft.pl/panel/>

Awaria - przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego Operatora, planowanymi pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta

Cennik - wykaz odpłatnych Usług świadczonych przez Operatora

Dzień Roboczy - dzień tygodnia oprócz sobót i dni ustawowo wolnych od pracy na terytorium RP zgodnie z ustawą o dniach wolnych od pracy

Konsument - osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,

Lokal - określone w Umowie miejsce świadczenia Usługi przez Operatora

Okres rozliczeniowy - okres jednego miesiąca, którego okres upływa z dniem odpowiadającym początkowemu dniowi terminu, a gdyby takiego dnia w ostatnim miesiącu nie było w ostatnim dniu tego miesiąca. Początkowy dzień wyznaczający rozpoczęcie okresu rozliczeniowego odpowiada pierwszemu dniowi podłączenia Abonenta do sieci telekomunikacyjnej. Okres rozliczeniowy stanowi podstawę rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora, za który wystawiana jest faktura VAT za zrealizowane usługi telekomunikacyjne. Umowa zawarta z Abonentem może dopuszczać okres jej trwania stanowiący iloczyn kilku Okresów Rozliczeniowych

Oplata abonamentowa - opłata za zapewnienie sprawności łącza oraz utrzymywanie go w gotowości do świadczenia usług, stały dostęp do publicznej sieci Operatora, rezerwację zasobów sieciowych w tym adres IP, oraz możliwość korzystania z usługi telekomunikacyjnej w sieci publicznej, oferowanej przez Operatora na warunkach określonych w Umowie, niniejszym Regulaminie i Cennikach, przypisanej w Cenniku do danej opłaty abonamentowej,

Planowane prace techniczne - działania służb technicznych Operatora niezbędne dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi

Regulamin - niniejszy Regulamin, ustalający warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci publicznej przez Operatora dla Abonentów, z którymi została zawarta umowa wymagająca zachowania formy pisemnej

Siła wyższa - nieprzewidziane wydarzenia lub zdarzenie spowodowane czynnikami zewnętrznymi o charakterze nadzwyczajnym, którego Operator lub Abonent nie mogli przewidzieć i nie mogli mu zapobiec (np. Pożar, powódź lub inne działania sił przyrody), które wystąpią niezależnie od woli Abonenta i Operatora po zawarciu Umowy. Do takich okoliczności skutkujących wyłączeniem odpowiedzialności zalicza się w szczególności: uderzenie pioruna, pożar, decyzje władz państwowych lub samorządowych, defekt w sieci innego operatora, zmiany urbanistyczne, zmiany środowiskowe i przyrodnicze, awarie elementów, których Operator nie jest właścicielem i nie ponosi za nie odpowiedzialności oraz inne podobne okoliczności.

Świadczenie usług telekomunikacyjnych - wykonywanie Usług za pomocą własnej sieci lub z wykorzystaniem sieci innego operatora

Ulga - kwota, na którą składa się suma przyznanych Abonentowi rabatów z tytułu zawarcia Umowy na czas określony lub zawarcia Umowy na warunkach specjalnych. Przyznana ulga może być związana z opłatą abonamentową, opłatą jednorazową, opłatą za urządzenie końcowe lub inną, a jej wysokość każdorazowo określona jest w Umowie lub Regulaminie Promocji.

Umowa - umowa zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej oraz poprzez dokonanie czynności faktycznych obejmujących w szczególności umowę na usługę przedpłaconą na podstawie wystawionego dokumentu określającego wartość, okres oraz warunki świadczenia usług w sieci telekomunikacyjnej (subskrypcja). Umowa zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej zawiera w szczególności określenie stron umowy, w tym nazwę (firmę), adres i siedzibę dostawcy usług; przedmiot świadczonych usług ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową; okres, na jaki została

zawarta umowa; pakiet taryfowy, jeżeli na świadczone usługi obowiązują różne pakiety taryfowe; sposoby dokonywania płatności; Okres Rozliczeniowy; tryb i warunki dokonywania zmian umowy oraz warunki jej przedłużenia i rozwiązania; ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych abonentowi przez dostawcę usług telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, o ile zostały one wprowadzone przez dostawcę usług lub na jego zlecenie; zakres usług serwisowych oraz sposoby kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą; zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji; informację o postępowaniach w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;

Urządzenie końcowe - urządzenie telekomunikacyjne lub jego podzespół przeznaczony do współpracy z siecią Operatora

Usługa telekomunikacyjna - usługa telekomunikacyjna świadczona przez Operatora, określona w Umowie zwaną także Usługą

UKE - Urząd Komunikacji Elektronicznej

Zakończenie sieci - fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej

Zawieszenie świadczenia Usługi - okresowe zaprzestanie świadczenia Abonentowi na jego wniosek Usługi z jednoczesną rezerwacją zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji, przy czym okres zawieszenia świadczenia Usługi nie może być dłuższy niż 6 miesięcy.

RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 7 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów przez Operatora. Usługi telekomunikacyjne świadczone są przez Operatora na podstawie posiadanych uprawnień do działalności w dziedzinie telekomunikacji oraz zgodnie z zawartą Umową, niniejszym Regulaminem oraz obowiązującymi przepisami prawa. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Operatora o zmianie swoich danych zawartych w Umowie, przedkładając dokumenty określające aktualne oraz w niezbędnym zakresie do realizacji Umowy dane osobowe oraz adresowe przy czym dane te będą przechowywane, utrwalane oraz przetwarzane wyłącznie na cele związane z wykonywaniem Umowy.

§ 1 RODZAJ I ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Operator świadczy Usługi, o ile istnieją ku temu warunki techniczne, w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Abonent zobowiązany jest do ich przestrzegania, w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku, oraz korzystania z Usługi zgodnie z jej przeznaczeniem.

Na podstawie niniejszego Regulaminu Operator świadczy również usługi na rzecz Abonenta będącego Konsumentem.

§ 2 WARUNKI WYKONYWANIA USŁUG

1. Rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci publicznej następuje z dniem podpisania przez Abonenta Umowy w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, ewentualnie lub w innym dniu wskazanym w treści Umowy. W przypadku umowy zawieranej poprzez dokonanie czynności faktycznych obejmujących w szczególności umowy o świadczenie usług przedpłaconych świadczonych w sieci usług telekomunikacyjnej, rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych rozpoczyna się z dniem podłączenia przez Operatora urządzeń telekomunikacyjnych w miejscu świadczenia usługi. W przypadku umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranej z Konsumentem ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia umowy spośród oferowanych przez dostawcę usług. Dostawca usług ma obowiązek poinformowania Konsumenta o przysługującym mu prawie wyboru formy zawarcia umowy przed jej zawarciem.
2. Zamontowane przez Operatora urządzenia i akcesoria stanowią własność Operatora przez cały okres obowiązywania Umowy. Abonent ma prawo nabyć urządzenia i akcesoria do świadczenia usług telekomunikacyjnych na własność zgodnie z obowiązującym u Operatora aktualnym Cennikiem.
3. Urządzenia oraz akcesoria, o których mowa w § 2 ust.2 objęte są 24 miesięczną gwarancją. W przypadku, gdy urządzenie nie podlega naprawie gwarancyjnej, Abonent zobowiązuje się do pokrycia kosztów naprawy, wymiany i przesyłki urządzenia do serwisu. Operator może na czas naprawy urządzenia wypożyczyć Abonentowi urządzenie zastępcze za pobraniem zwrotnej kaucji w wysokości określonej w Cenniku.
4. Fakt zamontowania przez Operatora Urządzeń i Akcesoriów o których mowa w § 2 ust.2 oraz ich użyczenia Abonentowi na okres obowiązywania Umowy dokumentowany jest w umowie lub dokumencie stanowiącym podstawę do podłączenia przez Operatora usługi telekomunikacyjnej.
5. Abonent jest obowiązany udostępnić Operatorowi lub upoważnionemu podmiotowi działającemu w imieniu i na zlecenie Operatora nieruchomości lub Lokal w celu przyłączenia w uzgodnionym terminie Urządzenia końcowego. Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za uzyskanie wszelkich niezbędnych zgód od właściciela lub administratora nieruchomości lub Lokalu na montaż urządzeń niezbędnych do świadczenia przez Operatora usług telekomunikacyjnych.
6. Abonent jest obowiązany umożliwić Operatorowi lub upoważnionemu podmiotowi działającemu w imieniu i na zlecenie Operatora sprawdzenie stanu technicznego Urządzenia końcowego w jego Lokalu lub

- nieruchomości, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia Usług lub rozpatrzenia reklamacji. Sprawdzenie nastąpi w terminie odpowiednio wcześniej uzgodnionym z Abonentem.
7. Abonent jest zobowiązany do korzystania z urządzeń końcowych w sposób niepowodujący zakłóceń w działaniu sieci telekomunikacyjnej Operatora.
 8. W przypadku stwierdzenia przez Operatora, iż Urządzenie końcowe (niebędące własnością Operatora) nie spełnia wymogów, albo posiada usterkę, wadę lub właściwość, która ma negatywny wpływ na działanie urządzeń Operatora lub sieci telekomunikacyjnej Operator może podjąć działania zmierzające do odłączenia danego urządzenia i zgłoszenia nieprawidłowości Abonentowi.
 9. Za prawidłowe działanie urządzeń końcowych niebędących własnością Operatora, odpowiedzialność ponosi Abonent. W szczególności Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie urządzeń końcowych spowodowane niewłaściwym jego użytkowaniem przez Abonenta, ingerencją osób trzecich lub siły wyższej. Abonent nie ma uprawnień do samodzielnej konfiguracji Urządzenia Końcowego, bez względu na to kto jest właścicielem tego Urządzenia. Urządzenie będące własnością Abonenta konfigurowane jest przez Operatora za opłatą wyszczególnioną w Cenniku. Urządzenia dostarczone przez Operatora są skonfigurowane i gotowe do świadczenia usług telekomunikacyjnych.
 10. Usługi, z których korzysta Abonent, nie mogą być bez zgody Operatora, udostępnione przez niego osobom trzecim poza Lokalem. W szczególności Abonent nie może udostępniać osobom trzecim haseł czy danych dotyczących specyfiki działania sieci. Abonent zobowiązuje się do usunięcia wszelkich szkód powstałych po stronie Operatora, będących skutkiem umożliwienia przez Abonenta korzystania z Usług przez jakiegokolwiek osoby trzecie bez upoważnienia Operatora.
 11. EIR - Maksymalna prędkość pobierania/wysyłania mierzona jest od routera brzegowego, uwzględnia także ograniczenia wynikające z parametrów punktu styku Sieci z zewnętrznymi punktami wymiany ruchu internetowego. Jest to prędkość, której Abonent może oczekiwać przynajmniej co pewien czas, wyznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w wybranym pakiecie taryfowym.
 12. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danym momencie prędkość dostępu do Internetu uzależniona jest nie tylko od wybranego przez Abonenta pakietu taryfowego, ale i w szczególności od stopnia obciążenia Sieci w godzinach szczytu, niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu, ograniczeń technicznych Urządzeń, korzystania z Usługi na kilku Urządzeniach jednocześnie, jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych, instalacji na Urządzeniu aplikacji obniżających prędkość transmisji (antywirus, firewall), korzystania z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znaczna odległość od Sprzętu). Abonent przyjmuje do wiadomości możliwość wystąpienia w/w okoliczności, które mogą wpływać na faktyczną prędkość dostępu do Internetu na daną chwilę.
 13. MIR - Zwykle dostępna prędkość pobierania oraz wysyłania danych to prędkość, której Abonent może oczekiwać na poziomie 4/6 prędkości maksymalnej przez 60 % doby, chyba, że Umowa stanowi inaczej.
 14. CIR - Prędkość minimalna pobierania oraz wysyłania danych to prędkość, którą Operator zobowiązuje się dostarczać Abonentowi w każdym momencie (z wyjątkiem przerw w świadczeniu Usług), równa 1/3 prędkości maksymalnej.
 15. Usługa dostępu do Sieci Internet umożliwia Abonentowi uzyskanie dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechnianie, a także korzystanie z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępnianie. Operator nie ogranicza możliwości połączenia z jakimikolwiek dostępnymi zakończeniami Sieci Internet. Przepisy prawa oraz postanowienia Umowy (w tym Regulaminu oraz Cennika) mogą wprowadzać szczególne ograniczenia.
 16. Z zastrzeżeniem szczególnych postanowień Umowy (w tym Regulaminu oraz Cennika), w szczególności ust. 17-18 poniżej, Operator traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji.
 17. W celu utrzymania optymalnych warunków dostępu do Internetu Operator usług stosuje środki monitorowania ruchu oraz zarządzania ruchem, takie jak: kolejkiowanie, czasowa alokacja transmisji, przekazywanie ruchu i unikanie przeciążeń. Środki te są stosowane nie dłużej, niż jest to konieczne. Operator dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu wylądowania w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi. Operator nie odpowiada za dostęp osób nieuprawnionych do informacji przesyłanej w Sieci Operatora, gdy wynika on z winy Abonenta lub osoby trzeciej, za którą Operator nie ponosi odpowiedzialności lub jest wynikiem działania Siły wyższej.
 18. Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług, z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo, jak jest to konieczne), aby: zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług oraz Urządzeń zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
 19. Środki te mogą spowodować czasowe pogorszenie parametrów świadczonej Usługi, w szczególności wydłużenie opóźnienia [ping], a także ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej czasowe wstrzymanie.
 20. Znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w ust. 12-14 ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE stanowią nienależyte wykonanie Umowy zawartej z Abonentem i stanowią podstawę do wszczęcia postępowania reklamacyjnego.
 21. W przypadkach znaczących i stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w ust. 12-14 Abonentowi przysługują środki opisane w § 12 i § 13 ust. 3 i 4.

§ 3 USŁUGI SERWISOWE

W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia Abonentowi:

- a) wykonanie instalacji Zakończenia Sieci i jej uruchomienie wraz ze sprawdzeniem parametrów odbioru,
- b) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych opisanych w niniejszym Regulaminie i Umowie, po zgłoszeniu zapotrzebowania przez Abonenta, obejmującą w szczególności: eliminowanie usterek i nieprawidłowości w pracy łącza, usuwanie awarii, sprawdzenie instalacji wykonanej przez Abonenta. W przypadku usterek nie objętych gwarancją lub wynikłych z winy Abonenta usługi są odpłatne zgodnie z aktualnym Cennikiem. Zgłoszenia można dokonać: SMS nr 668579165 email info@orelsoft.cz. Formularz zawarty jest na stronie <https://www.orelsoft.pl/panel/user/support> [Zgłoś problem] dostępnym po zalogowaniu podając opis usterki, dane Abonenta uzupełnią się automatycznie. Zgłoszenia przyjmowane są w dni robocze w godzinach 8:00-20:00.

§ 4 WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

1. Korzystanie przez Abonenta z usług telekomunikacyjnych w sieci publicznej Operatora usług wymaga rejestracji w systemie Operatora i złożenia zamówienia na wybrany Abonament oraz potwierdzenia warunków świadczenia usług w umowie zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej. W przypadku umowy zawieranej przez dokonanie czynności faktycznych obejmujących w szczególności umowy o świadczenie usług przedpłaconych świadczonych w sieci usług telekomunikacyjnej (subskrypcja) świadczenie usług telekomunikacyjnych następuje po podłączeniu urządzeń oraz akcesoriów do odbioru usługi oraz zapłacie przez Abonenta opłat abonamentowych za wybrany przez niego Okres Rozliczeniowy.
2. Umowa może zostać zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej na okres: od 1 miesiąca do 12 miesięcy lub na inny uzgodniony okres wybrany przez Abonenta w przypadku umowy zawieranej przez dokonanie czynności faktycznych obejmujących w szczególności umowy o świadczenie usług przedpłaconych świadczonych w sieci usług telekomunikacyjnej (subskrypcja).
3. Abonent zobowiązany jest do okazania przy zawarciu Umowy lub przy złożeniu wniosku o zawarcie Umowy przez osoby fizyczne, osoby prowadzące działalność gospodarczą, osoby prawne lub inne podmioty, instytucje oraz urzędy następujących dokumentów:
 - a) dokumentu potwierdzającego tożsamość oraz miejsce zamieszkania lub siedzibę zgodne z miejscem instalacji
 - b) dodatkowo w przypadku prowadzenia działalności gospodarczej aktualne zaświadczenie z EDG, NIP, KRS, REGON lub CEiDG,
 - c) jeżeli adres zamieszkania jest inny aniżeli adres instalacji Abonent zobowiązany jest do okazania dokumentu potwierdzającego tytuł do posiadania nieruchomości lub pozwolenie na pobyt w nieruchomości np. Umowa Najmu, Dzierżawy oraz przedstawienia zgody właściciela na montaż urządzeń do świadczenia usług telekomunikacyjnych.
4. W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa lub jego Przedstawiciel.
5. Abonent może zawrzeć Umowę oraz dokonywać czynności dotyczących wykonania Umowy osobiście bądź przez pełnomocnika upoważnionego na piśmie pod rygorem nieważności.

§ 5 PRZEDŁUŻENIE UMOWY

1. Po upływie okresu na który została zawarta Umowa, Abonent dostaje kolejny dokument rozliczeniowy za świadczenie usług telekomunikacyjnych na następny okres na takich samych warunkach. W przypadku, gdy opłaci opłatę abonamentową za kolejny Okres Rozliczeniowy, uznaje się że potwierdza warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych na dalszy okres. W przypadku, gdy klient chce zmienić okres umowy czy jej warunki lub zakończyć korzystanie z usług Operatora powinien się skontaktować z Operatorem najpóźniej 7 dni od dnia wystawienia proformy w celu ustalenia szczegółów zwrotu Urządzeń oraz Akcesoriów stanowiących własność Operatora a użyczonych Abonentowi na okres trwania Umowy. Za korzystanie z Urządzeń oraz Akcesoriów Operatora związanych ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych po okresie obowiązywania Umowy, Operator ma prawo obciążyć Abonenta opłatą wskazaną w Cenniku.
2. Abonent w każdym czasie może wyrazić wolę przedłużenia umowy o kolejny okres i skorzystać z ulg w stawkach abonamentowych zgodnie z Cennikiem Usług

§ 6 OGRANICZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG, ROZWIĄZANIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY

1. Każda ze strony Umowy może rozwiązać Umowę na świadczenie usług telekomunikacyjnych stosownie do poniższych postanowień, przy czym Umowa zawarta na czas oznaczony może być rozwiązana bez odszkodowania nie wcześniej niż po upływie czasu oznaczonego, na który została zawarta. W innym przypadku rozwiązanie Umowy następuje w wyniku jej wypowiedzenia, złożonego w formie pisemnej z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, jednakże w Umowach na świadczenie usług telekomunikacyjnych na mocy której Operator udzielił Abonamentowi ulgi w stawkach abonamentowych okres

- wypowiedzenia może zostać wydłużony do maksymalnie 3 miesięcy a jego okres określony jest każdorazowo w treści Umowy. W takim wypadku nie stosuje się przepisów niniejszego Regulaminu. Skutek wypowiedzenia w postaci rozwiązania Umowy przypada zawsze na koniec Okresu Rozliczeniowego rozpoczynającego się po dniu doręczenia wypowiedzenia drugiej stronie. W przypadku, gdy Umowę wypowiedział Abonent składa on wypowiedzenie na adres wskazany w umowie lub zgłoszone drogą elektroniczną na adres e-mail info@orelsoft.cz. W przypadku, gdy zawarcie niniejszej Umowy wiązało się z przyznaniem Abonentowi przez Operatora ulgi, Operator jest uprawniony żądać odszkodowania z tytułu rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta przed upływem okresu w wysokości określonej w Cenniku, na który Umowa została zawarta, w wysokości nieprzekraczającej równowartości ulgi w stawkach abonamentowych przyznanej Abonentowi i pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Abonenta będącego Konsumentem Umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne Urządzenie Końcowe. W przypadku rozwiązania Umowy w okresie opłaconym przez Abonenta, dokumenty sprzedaży zostaną przez Operatora skorygowane z uwzględnieniem terminu wypowiedzenia usług, a nadpłacone kwoty zwrócone na wskazany przez Abonenta (w pisemnej rezygnacji z usług Operatora) numer rachunku bankowego lub zaliczone na poczet określonego w Cenniku odszkodowania na rzecz Operatora z tytułu rozwiązania umowy przed upływem okresu jej obowiązywania.
2. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej dostawca usług niezwłocznie, lecz 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, 2) wysłanie wiadomości e-mail na adres wskazany przez Abonenta w Umowie lub w Panelu Klienta. Operator potwierdza Abonentowi w sposób określony powyżej przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania Umowy.
 3. Operator może, bez zachowania terminu wypowiedzenia, rozwiązać niniejszą Umowę w przypadku:
 - a) gdy zaległości w opłatach przez Abonenta na rzecz Operatora przekroczą jeden Okres Rozliczeniowy,
 - b) jeżeli poweźmie uprawdopodobnioną informację o wykorzystywaniu przez Abonenta usług świadczonych przez Operatora do celów niezgodnych z prawem,
 - c) utraty przez Abonenta tytułu posiadania do lokalu,
 - d) gdy Abonent dopuszcza się powtarzających naruszeń bezpieczeństwa i integralności sieci Operatora,
 - e) stwierdzenia wykorzystywania przez Abonenta świadczonych usług w sposób niezgodny z prawem,
 - f) gdy Abonent rażąco narusza inne postanowienia Umowy lub Regulaminu oraz inne przepisy prawa pomimo wezwania Abonenta do zaprzestania naruszeń względnie usunięcia skutków naruszeń w terminie 7 dni,
 - g) Abonent używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Operatora albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie sieci Operatora, utraty przez Operatora możliwości świadczenia usług będących przedmiotem niniejszej Umowy, w tym wymaganych przepisami prawa uprawnień niezbędnych do świadczenia usług w zakresie wskazanym w niniejszej Umowie.
 4. Umowa może zostać rozwiązana za porozumieniem stron w innym uzgodnionym terminie.
 5. Operator może ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeżeli Abonent:
 - a) zalega z płatnościami za usługi telekomunikacyjne co najmniej 14 dni za uprzednim powiadomieniem pisemnym lub za pośrednictwem poczty elektronicznej o możliwości ograniczenia lub zawieszenia usługi na adres kontaktowy określony w Umowie i bezskutecznym upływem wyznaczonego dodatkowego terminu do zapłaty,
 - b) wystąpi z wnioskiem o zawieszenie świadczenia usług telekomunikacyjnych, jednak okres zawieszenia nie może być dłuższy niż 6 miesięcy,
 - c) uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych.
 - d) wykorzystuje usługę i urządzenia służące do wykonywania Usługi w sposób mogący zagrażać istotnym interesom innych Abonentów lub interesom Operatora. W przypadku stwierdzenia naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług, Operator uprawniony jest do: zablokowania transmisji, która zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług, przerwania lub ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na rzecz Abonenta oraz do poinformowania Abonenta o zaistniałym naruszeniu. Za okres ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych Dostawca usług pobiera opłatę określoną w Cenniku
 6. Z tytułu ponownego rozpoczęcia świadczenia usług, Operator może pobrać opłatę według obowiązującego Cennika.
 7. W czasie trwania umowy na czas określony od dnia zawarcia umowy, Abonent nie może zawieszać usługi. W szczególnych przypadkach Operator może wyrazić zgodę na zawieszenie usługi. W przypadku tym umowa zostaje przedłużona o czas trwania zawieszenia.
 8. Umowa wygasa wskutek śmierci Abonenta, będącego osobą fizyczną. Operator zaprzestaje świadczenia Usług z chwilą powzięcia udokumentowanej wiadomości o w/w zdarzeniu. Za usługi świadczone od momentu wygaśnięcia umowy do momentu powzięcia przez Operatora wiadomości o jej wygaśnięciu zobowiązani są

spadkobiercy Abonenta. W razie śmierci Abonenta, jego małżonek, wstępny, zstępny, brat, siostra lub osoba wspólnie z nim zamieszkująca, po uiszczeniu opłat za wykonane usługi telekomunikacyjne, może w ciągu 30 dni od daty śmierci Abonenta wystąpić do Operatora z wnioskiem o zawarcie Umowy z zachowaniem uprawnień przysługujących zmarłemu zgodnie z zawartą Umową, z wyłączeniem uprawnień osobistych zmarłego Abonenta. Operator zobowiązany jest zawrzeć Umowę z tą osobą, spośród wskazanych powyżej, która wystąpi z takim wnioskiem jako pierwsza i przedstawi Operatorowi dowód urzędowy potwierdzający fakt zgonu.

9. Abonent może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie Operatora nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni; w takim przypadku rozwiązanie Umowy przez Abonenta może nastąpić do ostatniego dnia pełnego Okresu Rozliczeniowego, następującego po zakończeniu okresu, w którym usługa nie działała. Bieg rozpoczyna się z chwilą zgłoszenia Operatorowi usterki lub braku możliwości korzystania z usługi telekomunikacyjnej przez Abonenta.

§ 7 OPŁATY, PROMOCJE, RABATY

1. Ceny usług telekomunikacyjnych określone są w Cennikach Dostawcy usług.
2. Cennik oraz informacje dotyczące kosztów usług serwisowych stanowią załącznik do umowy.
3. Operator zastrzega sobie możliwość organizowania promocji świadczonych usług. Promocje mogą być organizowane na podstawie odrębnych warunków promocji.
4. Operator – w przypadku wyrażenia zgody przez Abonenta na umieszczenie znaku reklamowego firmy Operatora na jego drzwiach wejściowych, skrzynce lub w innym dogodnym miejscu wybranym przez Operatora – udzieli Abonentowi rabatu na stały abonament w wysokości 5 % w przypadku zawarcia Umowy na okres nie krótszy niż 3 miesiące, 10 % w przypadku zawarcia Umowy na okres nie krótszy niż 6 miesięcy lub 22 % w przypadku zawarcia Umowy na okres nie krótszy niż 1 rok. Abonent przez okres trwania Umowy, stosunku do którego uzyskał rabat za umieszczenie znaku reklamowego, zobowiązuje się do powstrzymywania się od działań zmierzających do uszkodzenia, zastąpienia lub zmniejszenia widoczności znaku reklamowego firmy Operatora w miejscu jego umieszczenia. W przypadku naruszenia przez Abonenta w/w obowiązku, Abonent bezwarunkowo utraci prawo do rabatu abonamentowego za okres, w którym nie wypełnił tego zobowiązania.
5. Należność za usługi telekomunikacyjne świadczone na podstawie Umowy jest płatna z góry za okres określony na umowie do 7 dni od otrzymania przez Abonenta, na wskazany na proformie lub w wiadomości email numer rachunku bankowego Operatora. Nietrzymanie terminu płatności uprawnia Operatora, poza innymi uprawnieniami wynikającymi z Umowy, do naliczenia odsetek ustawowych za opóźnienie w płatnościach. Abonent niniejszym oświadcza, że wyraża zgodę na otrzymywanie faktur elektronicznych, ich duplikatów oraz korekt, dotyczących płatności wynikających z Umowy na adres email określony w Umowie. W przypadku zmiany wskazanego adresu email, Abonent zobowiązuje się do niezwłocznego powiadomienia Operatora w formie pisemnej lub za pośrednictwem elektronicznego systemu obsługi Abonentów o nowym adresie email doręczania faktur elektronicznych. W przypadku braku powiadomienia Operatora przez Abonenta o zmianie adresu email wskazanego powyżej za prawidłowo doręczone faktury uznaje się te, które zostały wysłane na znany Operatorowi adres email Abonenta, wskazany w Umowie.
6. W przypadku niepełnego Okresu Rozliczeniowego, miesięczna opłata abonamentowa za usługę naliczana jest proporcjonalnie (1/30 za każdy dzień).
7. Operator zastrzega sobie prawo uwzględnienia w fakturze opłat za inne usługi telekomunikacyjne wykonane na rzecz Abonenta zgodnie z obowiązującym u Operatora Cennikiem, a nieuwzględnionych, w szczególności z przyczyn technicznych, w fakturach za poprzednie Okresy Rozliczeniowe.
8. Abonentowi Operator wystawia faktury VAT za okres określony na proformie, a dostarcza je w formie elektronicznej oraz jest dostępna do pobrania w panelu klienta na stronie Operatora, chyba że Abonent żąda faktury w formie papierowej.
9. W razie nieotrzymania faktury, Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.
10. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
11. W przypadku naruszenia obowiązków, o których mowa w § 2 pkt 10, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty zgodnie z Cennikiem (udostępnienie Usługi poza Lokalem).

§ 8 TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

1. Operator zapewni przestrzeganie „tajemnicy telekomunikacyjnej” w zakresie przewidzianym odpowiednimi postanowieniami Prawa telekomunikacyjnego. W szczególności Operator:
 - a) zapewnia ochronę tajemnicy telekomunikacyjnej zgodnie z Ustawą, i zobowiązuje się do zabezpieczenia zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej przez swoich pracowników,
 - b) zapewnia należyte zabezpieczenie usług realizowanych w sieci, w tym ochronę dostępu do obiektów telekomunikacyjnych Operatora, w których zainstalowane są urządzenia sieciowe, ochronę dostępu do baz danych Operatora zawierających informacje objęte tajemnicą telekomunikacyjną, ścisły nadzór techniczny nad połączeniami realizowanymi przy użyciu zasobów telekomunikacyjnych własnych oraz zasobów innych podmiotów świadczących usługi telekomunikacyjne, wykorzystywanych do świadczenia Usługi przez Operatora.
2. Operator nie odpowiada za dostęp osób nieuprawnionych do informacji przesyłanej w sieci, gdy wynika on z winy Abonenta, osoby trzeciej, za którą Operator nie ponosi odpowiedzialności lub z działania siły wyższej.

§ 9 PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

1. Operator jest administratorem danych osobowych Abonentów w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych. Operator samodzielnie lub poprzez podmioty przez niego upoważnione przetwarza dane osobowe Abonenta, związane ze świadczonymi usługami telekomunikacyjnymi.
2. Dane te przetwarzane są w celu zawarcia Umowy, w celach związanych ze sprzedażą produktów i świadczeniem usług telekomunikacyjnych lub w celach związanych z zabezpieczeniem wykonania Umowy, w tym dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy, jak również, w przypadku gdy przetwarzanie to nie narusza praw i wolności osoby, której dane dotyczą, w celu marketingu własnych produktów i usług.
3. W zakresie określonym w przepisach prawa dane osobowe mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym osobom, organom lub sądom. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści dotyczących go danych osobowych i ich poprawiania.
4. Wszelka korespondencja dotycząca przetwarzania danych osobowych powinna być kierowana na adres Operatora.
5. Dane Transmisyjne oraz inne dane dotyczące Abonenta przetwarzane są przez Operatora lub podmioty upoważnione zgodnie z przepisami prawa przez Operatora w celach związanych ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych, zapewnienia realizacji przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy oraz realizacji obowiązków wynikających z prowadzenia działalności gospodarczej przez Operatora.
6. Operator przetwarza wskazane dane przez okres niezbędny do świadczenia usług telekomunikacyjnych, naliczania opłat, dochodzenia roszczeń oraz zadośćuczynienia obowiązkowi wynikającemu z przepisów prawa lub przez okres uzgodniony z Abonentem. Zakres przetwarzania danych transmisyjnych i innych danych dotyczących Abonenta uzależniony jest od rodzaju usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta oraz od aktywności telekomunikacyjnej Abonenta. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych transmisyjnych i innych danych jego dotyczących poprzez określenie rodzaju usług telekomunikacyjnych, które mają być świadczone na jego rzecz oraz poprzez udzielenie (wycofanie) zgody na przetwarzanie tych danych w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody Abonenta.

§ 10 ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON Z TYTUŁU NIETYTUŁU NIEWYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych wyłącznie w zakresie określonym Umową, Regulaminem, Prawem Telekomunikacyjnym oraz Kodeksem Cywilnym. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych, w przypadku, gdy Abonent nie spełnia obowiązków nałożonych na Abonenta w celu zapewnienia właściwej jakości usług, w szczególności, jeżeli:
 - a) Abonent dokonał nieprawidłowej instalacji urządzenia końcowego i oprogramowania,
 - b) Abonent uniemożliwia Operatorowi sprawdzenie poprawności działania urządzenia końcowego stanowiącego zakończenie sieci,
 - c) urządzenie końcowe (niestanowiące własności Operatora) działa nieprawidłowo.
2. W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi trwającej co najmniej 24 godzin, za każde rozpoczęte 24 godzin przerwy, Abonent może żądać zwrotu opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 opłaty miesięcznej za Usługę, której dotyczy przerwa. Zwrot opłaty abonamentowej nie przysługuje, jeżeli przyczyna przerwy w świadczeniu Usługi leży po stronie Abonenta. 3. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje zwrot opłaty abonamentowej nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
3. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje zwrot opłaty abonamentowej wlicza się czas od momentu zgłoszenia Awarii przez Abonenta do czasu jej usunięcia.

§ 11 ZMIANY REGULAMINU I CENNIKA

1. W przypadku zmiany niniejszego Regulaminu Operator doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu na piśmie z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Jednocześnie Operator podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Cennik może ulec zmianie w każdym czasie i nie stanowi to zmiany warunków Umowy. O zmianach cen Abonent zostanie powiadomiony z miesięcznym wyprzedzeniem. W przypadku zmiany Cennika, Operator podaje z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wejściem tych zmian w życie do publicznej wiadomości na swojej stronie internetowej oraz bezpośrednio nieodpłatnie Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść nowego Cennika.
2. W sytuacji, o której mowa w ust. 1 Operator jednocześnie poinformuje Abonenta o prawie do wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji proponowanych zmian oraz o fakcie, iż Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot przyznanej Abonentowi ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego. Jeśli wprowadzenie proponowanej zmiany nie powoduje podwyższenia opłat za wykorzystywane przez Abonenta usługi lub wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, Operator

zachowuje prawo do roszczenia odszkodowawczego, a także zwrotu przyznanej Abonentowi ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego.

3. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu i każdej proponowanej zmiany Cennika, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

§ 12 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Abonent może wnieść reklamację zgodnie z rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej, w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Operatora, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi albo niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług.
2. Reklamacja w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę (firmę) oraz adres Abonenta,
 - b) przedmiot reklamacji oraz okres jakiego dotyczy reklamacja, a także przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - c) numer urządzenia końcowego Abonenta lub adres miejsca zakończenia sieci,
 - d) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
3. Reklamacja powinna ponadto zawierać: a) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie, jeśli Abonent o nie występuje, oraz numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności.
4. Reklamacje mogą być zgłaszane przez Abonenta pisemnie na adres wskazany w Umowie, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne.
5. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta nie spełnia warunków określonych w ust. 2, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
6. Reklamacja może być wniesiona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi albo od dnia w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi. Reklamację wniesioną po terminie pozostawia się bez rozpoznania, informując o tym Abonenta.
7. Operator jest obowiązany do pisemnego potwierdzenia przyjęcia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej wniesienia oraz udzielenia pisemnej odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
8. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.
9. W przypadku gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub w części, odpowiedź na reklamacje powinna zawierać w szczególności: uzasadnienie faktyczne i prawne; oraz zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą. Ponadto odpowiedź winna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
10. W przypadku uwzględnienia reklamacji, przysługujące z tytułu odszkodowania lub innej należności kwoty pieniężne, według dyspozycji Abonenta, zwracane są przelewem na rachunek bankowy albo zaliczane na poczet przyszłych należności za usługi.
11. W przypadku, gdy Operator posiada wobec reklamującego wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy może ją potrącić z wierzytelności reklamującego, tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Potrąconą kwotę wykazuje się w kolejnej fakturze.
12. Oświadczenie Operatora o dokonaniu potrącenia przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.
13. Zakwestionowanie przez Abonenta faktury w zakresie wysokości należności uprawnia Abonenta do wstrzymania zapłaty tylko i wyłącznie w części będącej przedmiotem pisemnego zakwestionowania. Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty bezspornej w terminie płatności określonym na proformie.

§ 13 ROZSTRZYGANIE SPORÓW

1. Wszelkie spory powstałe z związku z zawarciem lub wykonywaniem Umowy, mogą być poddane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego.
2. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Regulaminu stosuje się obowiązujące przepisy prawa, w tym Kodeksu Cywilnego oraz Prawo telekomunikacyjne.
3. Spory między Abonentem będącym konsumentem a Operatorem, zamiast postępowania przed sądami powszechnymi, mogą być rozwiązywane na drodze polubownej w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich toczonego przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub rozstrzygane przed polubownymi sądami konsumenckimi działającymi przy Prezesie

- Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Warunki i zasady pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich alternatywnego określają przepisy art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz przepisy ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich aktów wykonawczych do tej ustawy.
4. Oprócz środków ochrony prawnej opisanych w § 12 i § 13 ust. 3 Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej w postaci wytoczenia powództwa przed sądem powszechnym.