

## Regulamin świadczenia usług przez COE TELEINFORMATYKA sp. z o.o.

### § 1 Przedmiot Regulaminu

Regulamin określa zasady świadczenia Usług na rzecz Abonentów przez spółkę działającą pod firmą COE TELEINFORMATYKA sp. z o.o., z siedzibą w Łodzi, ul. Narutowicza 86, 90-139 Łódź, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi- Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000312940, o kapitale zakładowym 50 000 złotych, nr NIP 725 198 11 57, zwaną dalej „Operatorem” albo „COE TELEINFORMATYKA”, prowadzącą działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod nr nr 8029.

### § 2 Podstawowe pojęcia

Poniższe pojęcia, użyte w Regulaminie, oznaczają:

- 2.1 **ABONAMENT** – stała opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu zapewnienia dostępu do sieci internetowej i możliwości korzystania przez Abonenta z usług świadczonych przez Operatora oraz innych usług określonych w Umowie Cenniku lub Ofercie Promocyjnej.
- 2.2 **ABONENT** – osoba fizyczna lub osoba prawna a także jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem, na piśmie, umowę o świadczenie usług.
- 2.3 **BOK** – Biuro Obsługi Klienta zapewniające obsługę serwisową usług świadczonych przez Operatora.
- 2.4 **CENNIK** – cennik Usług, świadczonych przez Operatora w zakresie określonym Umową w tym usług dodatkowych świadczonych przez Operatora, wynikających z jego oferty wraz z podaniem rodzaju, wysokości opłat i zasad ich naliczania.
- 2.5 **KONSUMENT** – będąca Abonentem osoba fizyczna, która zawarła z Operatorem umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 2.6 **OFERTA PROMOCYJNA** – oferta zawierająca warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych innych, niż określone w Regulaminie i Cenniku.
- 2.7 **OKRES ROZLICZENIOWY** – miesiąc kalendarzowy.
- 2.8 **OPERATOR** – COE TELEINFORMATYKA sp. z o.o.
- 2.9 **PRAWO TELEKOMUNIKACYJNE** – ustawa z dnia 16 lipca 2004r. *Prawo telekomunikacyjne* (Dz. U. 04.171.1800 z późn. zm.).
- 2.10 **RACHUNEK** – dokument księgowy wystawiony Abonentowi przez Operatora, na podstawie, którego Abonent uiszcza opłatę za usługi świadczone przez Operatora.
- 2.11 **REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG** – niniejszy Regulamin.
- 2.12 **SIEĆ KOMPUTEROWA OPERATORA** – sieć w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego wykorzystywana przez Operatora do świadczenia usług na rzecz Abonenta w oparciu o własną infrastrukturę.
- 2.13 **UMOWA** – Umowa o świadczenie usług, zawarta między Abonentem a Operatorem, której integralną częścią jest niniejszy Regulamin, Cennik oraz – w przypadku akcji promocyjnych – warunki Oferty Promocyjnej.
- 2.14 **URZĄDZENIE (OPERATORA)** – stanowiące własność Operatora urządzenie elektroniczne niezbędne do korzystania przez Abonenta z usługi.
- 2.15 **USŁUGA** – usługa dostępowa wewnątrz sieci, usługa dostępu do Internetu, sieci telefonicznej, telewizyjnej, usługa udostępnienia domen z końcówką: coe24.pl, easytel.pl, hosting domen, poczta elektroniczna – świadczone przez Operatora Abonentowi.

### § 3 Umowa o świadczenie usług

#### 3.1. Zawarcie umowy

- 3.1.1. Przez zawarcie umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usług zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent do terminowego uiszczania opłat za świadczone na jego rzecz usługi oraz do przestrzegania postanowień umowy i niniejszego Regulaminu. W przypadku zawarcia umowy na warunkach oferty promocyjnej Operatora, prawa i obowiązki stron umowy określa także Regulamin Oferty Promocyjnej.
- 3.1.2. W imieniu Operatora umowę zawiera osoba przez niego upoważniona.
- 3.1.3. Abonent zawiera umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela lub pełnomocnika. W przypadku zawierania umowy przez przedstawiciela lub pełnomocnika osoba

umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec przedstawiciela operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie.

- 3.1.4. Umowa zostaje zawarta po złożeniu wymaganych Regulaminem dokumentów, w przypadku zaś zawarcia umowy na warunkach oferty promocyjnej ogłoszonej przez Operatora, także po spełnieniu ewentualnych dodatkowych wymagań określonych w Ofercie Promocyjnej.
- 3.1.5. Przy zawarciu umowy Operator dostarcza Abonentowi Cennik, Regulamin, a w przypadku umowy zawartej na warunkach Oferty Promocyjnej – Regulamin Oferty Promocyjnej.

#### 3.2. Wymagane dokumenty

- 3.2.1. Dokumentami wymaganymi do zawarcia umowy są:
  - a) w przypadku potencjalnego Abonenta, będącego konsumentem – dokument tożsamości i dane adresowe. Operator może żądać również: dokumentu potwierdzającego tytuł prawny do lokalu, w którym zainstalowane ma być połączenie z siecią lub dokumentu potwierdzającego zgodę właściciela lokalu na taką instalację na rzecz Abonenta, bądź dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora;
  - b) w przypadku potencjalnego Abonenta, nie będącego konsumentem – wypis z ewidencji działalności gospodarczej lub odpis z Krajowego Rejestru Sądowego, potwierdzenie nadania NIP, potwierdzenie nadania numeru REGON. Operator może żądać również: dokumentu potwierdzającego tytuł prawny do lokalu, w którym zainstalowane ma być połączenie z siecią lub dokumentu potwierdzającego zgodę właściciela lokalu na taką instalację na rzecz Abonenta, bądź dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora.
- 3.2.2. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od podpisania przez Abonenta weksła własnego in blanco, na zabezpieczenie należności przysługujących Operatorowi od Abonenta.
- 3.2.3. W przypadku nie zapłacenia Operatorowi przysługujących mu należności, a zwłaszcza:
  - a) kar umownych;
  - b) poniesionych kosztów naprawy lub wymiany Urządzenia, niezbędnego do korzystania przez Abonenta z usług Operatora;
  - c) Abonamentu lub innych opłat,Operator może wypełnić weksel w każdym czasie kwotą wynikającą z zadłużenia Abonenta z tytułu niniejszej umowy wraz z należnymi odsetkami i kosztami dochodzenia należności, uzupełnić weksel według swego uznania datą i miejscem wystawienia weksła, datą i miejscem płatności oraz klauzulą "bez protestu" oraz przystąpić do jego realizacji.
- 3.2.4. Po zaprzestaniu przez Abonenta korzystania z Usług Operatora i braku zadłużenia z tytułu niniejszej umowy, niewykorzystany weksel zostanie przez Abonenta odebrany w Biurze Obsługi Klienta. W przypadku nieodebrania weksła w terminie 30 dni, Operator upoważniony jest do zniszczenia weksła.
- 3.2.5. W przypadku przekazania Abonentowi w ramach Usług więcej niż jednego Urządzenia należącego do Operatora, Operator zastrzega sobie prawo do wymagania od Abonenta podpisania kolejnego weksła na dodatkowe Urządzenia lub podpisania aneksu do Umowy zabezpieczającego kolejne Usługi.
- 3.2.6. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany formy zabezpieczenia przysługujących mu należności, o których mowa w ust. 3.2.2 na kaucję pobieraną przez Operatora wyłącznie w Biurze Obsługi Klienta.
- 3.2.7. Kaucja nie podlega oprocentowaniu i ulega zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy, o ile Operator nie zaliczy jej na poczet opłat należnych Operatorowi.

#### 3.3. Odmowa zawarcia umowy. Odstąpienie od umowy

- 3.3.1. Operator może odmówić zawarcia umowy lub – w terminie 21 dni od jej zawarcia – od umowy odstąpić, w przypadku:
  - a) braku technicznych możliwości świadczenia usług;
  - b) niespełnienia przez osobę ubiegającą się o zawarcie umowy warunku złożenia dokumentów, o których mowa w ust. 3.2.1;
  - c) braku uzyskania zgody od właściciela nieruchomości na instalację na rzecz Abonenta;
  - d) podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych;
  - e) ujemnej oceny możliwości wykonania zobowiązań wobec Operatora przez osobę ubiegającą się o zawarcie umowy lub Abonenta, dokonanej w oparciu o informacje przekazane przez tę osobę (Abonenta) lub uzyskane przez Operatora z InfoMonitor Biura Informacji Gospodarczej S.A.;
  - f) nie uiszczenia kaucji lub nie podpisania weksła, o których mowa w ust. 3.2.2 – 3.2.7.
- 3.3.2. Informacja o odmowie zawarcia umowy albo o od odstąpieniu od niej przekazywana jest osobie ubiegającej się o zawarcie umowy albo Abonentowi w formie pisemnej.
- 3.3.4. Abonent będący konsumentem może odstąpić od Umowy zawartej poza siedzibą Operatora – bez podania przyczyny – w terminie 10 dni od jej zawarcia pod warunkiem, iż w terminie tym nie została dokonana instalacja.
- 3.3.5. Abonent może odstąpić od umowy, jeżeli po 21 dniach od jej zawarcia nie została dokonana aktywacja usługi, z zastrzeżeniem postanowień umownych zawartych w § 6 umowy.

#### 3.4. Cesja praw z umowy

- 3.4.1. Przeniesienie praw i obowiązków Abonenta, wynikających z umowy i niniejszego Regulaminu na inny podmiot, wymaga pisemnej zgody Operatora i jest możliwe pod warunkiem uregulowania na rzecz Operatora wszelkich wymagalnych należności oraz spełnienia przez podmiot zainteresowany przejęciem praw i obowiązków takich samych warunków, jakich Umowa i Regulamin wymagają dla zawarcia Umowy z Abonentem.

#### 3.5. Wygaśnięcie umowy. Rozwiązanie umowy. Zawieszenie usług

- 3.5.1. Abonent może rozwiązać umowę w drodze wypowiedzenia z zachowaniem 90 – dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.
- 3.5.2. Operator może rozwiązać umowę w drodze wypowiedzenia z zachowaniem 30 – dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.
- 3.5.3. Wypowiedzenie musi zostać złożone w formie pisemnej w BOK lub nadesłane listem poleconym na adres BOK (siedziby Operatora). Za dzień dokonania wypowiedzenia przyjmuje się dzień złożenia wypowiedzenia w BOK lub dzień doręczenia wypowiedzenia do Operatora. W okresie wypowiedzenia usługa świadczona jest na zasadach umowy do daty jej rozwiązania.
- 3.5.4. Umowa wygasa wskutek:
  - a) utraty przez Operatora uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej;
  - b) śmierci Abonenta;
  - c) wykreślenia Abonenta z rejestru, ewidencji, o których mowa w ust. 3.2.1;
  - d) utraty przez Abonenta tytułu prawnego do lokalu lub zgody właściciela na instalację;
  - e) upływu okresu, na jaki została zawarta z zastrzeżeniem postanowień umownych zawartych w § 10 Umowy.
- 3.5.6. Abonent może rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, w tym także umowę zawartą na czas oznaczony, w przypadku braku dostępu do sieci komputerowej Operatora lub Internetu trwającego nieprzerwanie dłużej niż 14 dni, jeśli brak dostępu nastąpił z przyczyn leżących po stronie Operatora.
- 3.5.7. Operator może rozwiązać ze skutkiem natychmiastowym Umowę, w tym także umowę zawartą na czas oznaczony, w przypadku:
  - a) zalegania przez Abonenta z opłatami za usługi za co najmniej dwa okresy rozliczeniowe;
  - b) potwierdzonej przez operatora pocztowego odmowy przyjęcia przez Abonenta kierowanej do niego korespondencji lub niemożności jej doręczenia z przyczyn zawinionych, leżących po stronie Abonenta;
  - c) uporczywego naruszania Regulaminu, w szczególności obowiązków Abonenta;
  - d) uszkodzenia, zbycia lub odstąpienia osobom trzecim linii lub urządzeń stanowiących własność Operatora.
- 3.5.8. Z dniem rozwiązania umowy Operator zaprzestaje świadczenia usług na rzecz Abonenta.
- 3.5.9. Rozwiązanie z przyczyn określonych w ust. 3.5.7., umowy zawartej na czas oznaczony, nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat za okres do rozwiązania umowy.
- 3.5.10. W przypadku rozwiązania umowy z przyczyn określonych w ust. 3.5.7, nie podlegają zwrotowi jednorazowe opłaty aktywacyjne.
- 3.5.11. Operator może zawiesić świadczenie usługi jeżeli Abonent:
  - a) złoży pisemny wniosek o zawieszenie – na okres od 3 do 6 pełnych okresów rozliczeniowych. Wniosek powinien być złożony na co najmniej 14 dni przed zawieszeniem usług. Za okres zawieszenia opłaty nie będą naliczane, jednakże Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty jednorazowej, określonej w Cenniku, najpóźniej na 7 dni przed zawieszeniem. Zawieszenie na wniosek abonenta nie dotyczy umów zawartych na czas oznaczony;
  - b) będący Konsumentem opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż 15 dni po uprzednim wezwaniu do uregulowania przeterminowanej należności;
  - c) nie będący Konsumentem opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż 15 dni od daty wymagalności. W okresie zawieszenia świadczenia usługi od Abonentów nie będących Konsumentami Operator pobiera opłaty określone w umowie.

### § 4 Zakres świadczenia usług

- 4.1. Operator świadczy na rzecz Abonenta usługę polegającą na zapewnieniu dostępu do sieci internetowej, telefonicznej lub telewizyjnej na zasadach określonych w Umowie i w Regulaminie - za opłatą określoną w Cenniku.
- 4.2. Operator zapewnia odpowiednie parametry na odcinku pomiędzy: punktem styku sieci komputerowej Operatora z Urządzeniem Abonenta, a punktem styku sieci komputerowej Operatora z siecią Internet.
- 4.3. W przypadku akcji promocyjnej prowadzonej przez Operatora, szczególne warunki świadczenia usług określa Oferta Promocyjna. Warunki Oferty Promocyjnej, wymagające odrębnego uregulowania nie mogą być dla Abonenta mniej korzystne niż warunki wynikające z Umowy i Regulaminu.
- 4.4. Usługi telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
- 4.5. Operator zastrzega sobie prawo do prowadzenia prac technicznych, konserwacyjnych i naprawczych, które mogą powodować pogorszenie transmisji, ograniczenie lub uniemożliwienie dostępu do sieci, przy czym każdorazowa taka przerwa nie powinna trwać dłużej niż 24 godziny. W tym przypadku Operator powinien zawiadomić Abonentów o planowanym czasie przerwy i o długości jej trwania z jednodniowym wyprzedzeniem (publikacja komunikatu na stronie www.coe24.pl).
- 4.6. Przyłączenie do sieci stwierdzone zostanie protokołem przyłączenia podpisanym przez Abonenta, bądź dorosłego domownika, a ze strony Operatora przez upoważnionego pracownika Operatora.

### § 5 Prawa i obowiązki Stron

- 5.1. Abonent zobowiązuje się do:

## § 7 Postępowanie reklamacyjne

- 7.1. W sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania umowy Abonent może złożyć reklamację:
- osobiście w Biurze Obsługi Klienta;
  - telefonicznie;
  - za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany na stronie WWW Operatora;
  - listem poleconym na adres BOK.
- 7.2. Dniem przyjęcia reklamacji jest:
- w przypadku reklamacji telefonicznej – dzień przyjęcia zgłoszenia przez Biuro Obsługi Klienta;
  - w przypadku reklamacji zgłoszonej drogą elektroniczną – dzień zwrotnego potwierdzenia wpływu reklamacji, dokonanego drogą elektroniczną;
  - w przypadku reklamacji pisemnej nadanej listem poleconym – dzień doręczenia listu poleconego do BOK.
- 7.3. Reklamację składa się na formularzu reklamacyjnym, dostępnym w siedzibie Operatora (BOK) lub na stronie [www.coe24.pl](http://www.coe24.pl), w przypadku zaś reklamacji telefonicznej poprzez podanie danych niezbędnych do weryfikacji Abonenta, przedmiotu reklamacji, reklamowanego Okresu Rozliczeniowego, okoliczności uzasadniających reklamację.
- 7.4. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie lub drogą elektroniczną Operator jest zobowiązany w terminie 14 dni od dnia założenia reklamacji potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. Powyższych zasad nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od jej złożenia.
- 7.5. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy licząc od końca Okresu Rozliczeniowego, w którym nastąpiło niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi polegające na przerwie lub utrudnieniu dostępu do sieci lub dnia doręczenia Abonentowi Rachunku, zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamacje złożone po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania.
- 7.6. Wniesienie reklamacji nie wpływa na wykonywanie praw i obowiązków przyjętych przez strony na mocy Umowy, Regulaminu i Regulaminu warunków promocyjnych.
- 7.7. Operator zobowiązany jest udzielić na piśmie odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od jej zgłoszenia.
- 7.8. Nie rozpatrzenie reklamacji w terminie, o którym mowa w ust. 7.7 uważa się za jej uwzględnienie.
- 7.9. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub w części Abonent może wystąpić na drogę postępowania sądowego przed sądem powszechnym lub – w przypadku Konsumenta – dochodzić roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym. Prawo to przysługuje abonentowi po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego.
- 7.10. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej obliczenia należności, ewentualna nadpłata zostanie rozliczona zgodnie ze wskazaniem na konto bankowe Abonenta zawartym w treści reklamacji, a gdyby takiego wskazania nie było zostanie zaliczona na poczet bieżących, wymagalnych należności bądź abonamentu za następny okres rozliczeniowy. Operator zastrzega sobie prawo potrącenia należnej Abonentowi nadpłaty z wymagalnymi wierzytelnościami przysługującymi mu względem Abonenta z tytułu zaległych płatności lub należnych mu od Abonenta kar umownych.
- 7.11. Wskazanie Abonenta co do sposobu rozliczenia nadpłaty, o której mowa w ust. 7.10 winno zostać dokonane na piśmie ze wskazaniem numeru konta bankowego Abonenta, na które zostanie dokonany zwrot należnego Abonentowi świadczenia.

## § 8 Odpowiedzialność stron

Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania bądź nienależytego wykonania umowy wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie, o ile nie przewidziano inaczej w umowie i prawie telekomunikacyjnym.

- 8.1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło z powodu siły wyższej, działania lub zaniechania osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności, a także z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez niego postanowień Regulaminu, Umowy lub warunków Oferty Promocyjnej.
- 8.2. Operator nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy niemożność wykonania usługi pozostaje w związku z korzystaniem przez Abonenta z sieci innego Operatora.
- 8.3. Operator nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy niemożność świadczenia usługi jest następstwem używania przez Abonenta sprzętu nie odpowiadającego parametrom technicznym zgodnym ze standardami wynikającymi z załączonej do Regulaminu instrukcji obsługi wydanej w dniu podpisania Umowy.
- 8.4. Za niewykonanie lub nienależyte usług Operator ponosi względem Abonenta odpowiedzialność w granicach rzeczywiście poniesionej szkody z wyłączeniem utraconych korzyści.
- 8.5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej na zasadach określonych w kodeksie cywilnym.
- 8.6. Wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji uznanej przez Operatora. Operator zastrzega sobie prawo potrącenia należnej Abonentowi kary umownej z wymagalnymi wierzytelnościami przysługującymi mu względem Abonenta z tytułu zaległych płatności lub należnych mu od Abonenta kar umownych.
- 8.7. Kara umowna, o której mowa w ust. 8.7 zostanie rozliczona zgodnie ze wskazaniem na konto bankowe Abonenta zawartym w treści reklamacji, a gdyby takiego wskazania nie było zostanie zaliczona na poczet bieżących, wymagalnych należności bądź abonamentu za następny okres rozliczeniowy.

- 8.8. Wskazanie Abonenta co do sposobu rozliczenia kary umownej, o której mowa w ust. 8.8 winno zostać dokonane na piśmie ze wskazaniem sposobu zwrotu należnego Abonentowi świadczenia.
- 8.9. Abonent nie może żądać kary umownej po upływie 12 miesięcy od zaistnienia zdarzenia uzasadniającego roszczenie o jej zapłatę.
- 8.10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przekazywane lub przesyłane przez Abonenta treści informacji, jak również za szkody wynikłe z niestosowania lub stosowania przez Abonenta niewłaściwych zabezpieczeń danych oraz używanego przez niego oprogramowania.
- 8.11. W przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w § 5 ust. 5.1. lit. b), e), f), j) Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Operatora kary umownej w wysokości 1000,00 złotych.

## § 9 Ochrona danych osobowych

- 9.1. Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. 2002, nr 101, poz. 926 z późn. zm.).
- 9.2. Dane osobowe Abonentów są przetwarzane przez COE TELEINFORMATYKA wyłącznie w celu świadczenia usług, w celu archiwizacji, działań marketingowych podejmowanych samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami oraz w celach analiz gospodarczych.
- 9.3. Operator umożliwia Abonentom dostęp do własnych danych osobowych i ich poprawianie.
- 9.4. Dane osobowe Abonentów mogą być udostępniane podmiotom współpracującym, biurom informacji gospodarczej a także – w razie konieczności – instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, obrotem wierzytelnościami i ich pełnomocnikom.
- 9.5. Operator gwarantuje – zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej – przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną następuje na podstawie przepisów prawa.

## § 10 Postanowienia końcowe

- 10.1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy Prawo telekomunikacyjne i aktów wykonawczych wydanych na jej podstawie oraz inne obowiązujące przepisy prawa.
- 10.2. O każdej zmianie Regulaminu Operator powiadomi Abonenta, doręczając mu zmiany na adres wskazany w umowie, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
- 10.3. Operator doręczy Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zaproponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie oraz w cenniku z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego 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 z powodu braku akceptacji propozycji zmian Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, chyba, że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.
- 10.4. Zmiany Regulaminu obowiązują Abonenta, który nie skorzystał z uprawnienia, o którym mowa w ust. 10.3 od Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym Abonent otrzymał powiadomienie o zmianach.
- 10.5. Operator umożliwia Abonentowi zmianę warunków umowy, w zakresie rodzaju świadczonych usług, okresu na jaki Umowa została zawarta, okresu rozliczeniowego, zakresu świadczonych usług za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie. W takim przypadku Operator obowiązany jest utwalić oświadczenie abonenta złożone w powyższy sposób i przechowywać je przez okres 12 miesięcy. Jednocześnie Operator obowiązany jest do potwierdzenia abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, w terminie 14 dni od dnia jego złożenia. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia.
- 10.6. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, o którym mowa w ust. 10.5, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami umowy.
- 10.7. Niezależnie od dostarczenia Abonentowi, najpóźniej w chwili podpisania umowy Regulaminu i Cennika, aktualny Cennik i Regulamin dostępne są w siedzibie Operatora (Biuro Obsługi Klienta) a także na jego stronie [www.coe24.pl](http://www.coe24.pl) (z wyłączeniem Regulaminu Oferty Promocyjnej po zakończeniu akcji promocyjnej).
- 10.8. Informacje, o jakości usług telekomunikacyjnych publikowane są kwartalnie na stronie Operatora [www.coe24.pl](http://www.coe24.pl).
- 10.9. W przypadku sporów Sądem właściwym do ich rozstrzygnięcia będzie sąd właściwy dla siedziby Operatora. Postanowienie to nie dotyczy Abonenta, będącego Konsumentem.
- 10.10. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 5 sierpnia 2010 r.

- udostępnienia lokalu/działki w celu instalacji urządzeń i okablowania, niezbędnego dla realizacji przez Operatora usług dostępowych. Instalowane urządzenia są własnością Operatora;
- niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących lub mogących spowodować zakłócenie jakichkolwiek aktywnych urządzeń podłączonych do sieci telekomunikacyjnej Operatora, powodujących zagrożenie dla sieci komputerowej, działań polegających na: spamowaniu, przepelnianiu zasobów usług (np. pamięci masowej systemu poczty elektronicznej), włamaniach lub usiłowaniach włamania do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych użytkowników sieci;
- przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu oraz – w przypadku umowy zawartej na warunkach Oferty Promocyjnej – postanowień Regulaminu Oferty Promocyjnej; oraz do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku oraz – w przypadku umowy zawartej na warunkach Oferty Promocyjnej – opłat określonych w Regulaminie Oferty Promocyjnej;
- korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem;
- dbania o urządzenie Operatora w lokalu, niedokonywania w nich przeróbek, nie podłączania innych urządzeń sieciowych, zarówno bezpośrednio jak i pośrednio – bez zgody Operatora;
- nie udostępniania swojej karty sieciowej, kont, urządzeń sieciowych osobom trzecim, ani rozbudowywania sieci celem jej udostępnienia osobom trzecim, zarówno w drodze fizycznej jak i programowej poprzez uruchomienie własnych serwerów, Proxy, bramek, itp. bez zgody Operatora;
- niezwłocznego, pisemnego poinformowania Operatora o kradzieży, zgubieniu lub w innym sposobie utraty urządzeń operatora;
- powiadomienia Operatora o każdej zmianie miejsca zamieszkania lub siedziby. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku przez Abonenta, pismo wysłane na adres wskazany w umowie uważa się za doręczone;
- powiadomienia Operatora o zmianie nazwiska, nazwy, statusu prawnego niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 7 dni od dokonania zmiany;
- zwrócić Operatorowi należący do niego sprzęt sieciowy (urządzenia Operatora) niezwłocznie po zakończeniu umowy w wyniku jej rozwiązania lub wygaśnięcia;
- niezwłocznego poinformowania Operatora o nieprawidłowym działaniu sieci komputerowej Operatora w godzinach pracy BOK.

- 5.2. Abonent upoważnia Operatora na podstawie art. 15 ust 1 i art. 47 ust 2 ustawy z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50 poz. 424 z późn. zm.) do wystąpienia i uzyskania InfoMonitora Biura Informacji Gospodarczej S.A. w Warszawie, ul. Canaletta 4 informacji gospodarczych o jego zobowiązaniach, uzyskanych przez InfoMonitor od Biura Informacji Kredytowej S.A. i Związku Banków Polskich, upoważniając jednocześnie w/w podmioty do udostępnienia InfoMonitorowi informacji, w tym stanowiących tajemnicę bankową, dotyczących jego zadłużenia wobec banków lub instytucji kredytowych, przekraczającego kwotę 200,00 (dwieście) złotych – w przypadku Abonentów, będących Konsumentami 500,00 (pięćset) złotych – w przypadku Abonentów, będących przedsiębiorcami lub braku danych o takim zadłużeniu.

- 5.3. Operator zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Abonenta usług na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i warunkach promocyjnych;
- 5.4. Operator zobowiązuje się dopełnić wszelkich starań, aby zapewnić usługi najwyższej jakości.
- 5.5. Operator zależnie od wybranej w Umowie przez Abonenta przepustowości łącza umożliwia przesyłanie danych z największą prędkością, jaka jest możliwa do osiągnięcia w sieci w danych warunkach technicznych zależnych od technologii przesyłanych danych, aktualnego obciążenia stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału stacji nadawczej, maksymalnej prędkości obsługiwanej przez terminal, warunków atmosferycznych.
- 5.6. Przepustowość połączenia z siecią Internet określona w Umowie, mierzona jest od Abonenta do najbliższego routera brzegowego sieci komputerowej Operatora (i w tym zakresie gwarantowana przez Operatora w rozumieniu zawartym w ust. 5.5).

## § 6 Obsługa serwisowa

- 6.1. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
- obsługę telefoniczną w zakresie: przyjmowania reklamacji, obsługi urządzeń dostępowych; awarii; informacji o oferowanych przez Operatora usługach, aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych; informacji o ofertach promocyjnych; informacji na temat wystawionych rachunków i rozliczeń;
  - obsługę zgłoszeń reklamacyjnych;
  - obsługę zgłoszeń dotyczących awarii.
- 6.2. Obsługę serwisową świadczonych usług Operator zapewnia przez Biuro Obsługi Klienta.
- 6.3. Abonent ma możliwość:
- osobistego kontaktu z Biurem Obsługi Klienta – w siedzibie Operatora, w godzinach pracy;
  - telefonicznie z BOK – w godzinach pracy;
  - drogą elektroniczną pod adresem wskazanym na stronie Operatora [www.coe24.pl](http://www.coe24.pl).
- 6.4. Operator zobowiązuje się do usunięcia usterek sieci komputerowej Operatora oraz dostępu do Internetu, powstałych z jego winy, niezwłocznie lecz nie później niż w ciągu 14 dni, chyba, że niemożność usunięcia takiej usterki wynikać będzie z przyczyn niezależnych od Operatora.
- 6.5. Operator uprawniony jest do autoryzacji Abonenta kontaktującego się z Biurem Obsługi Klienta i w związku z powyższym może:
- żądać podania indywidualnego hasła abonenckiego;
  - żądać okazania dokumentu tożsamości;
  - dokonać telefonicznej weryfikacji danych Abonenta.