



UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI COMAX nr UM/21122020/INT/2020 dla konsumentów

Zawarta dnia 2020-21-21 pomiędzy Ryszardem Tęczą prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwą F.H.U. COMAX Ryszard Tęcza, Ciężkowo 36, 89-200 Szubin, działającym na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, NIP: 5621142259, będącym przedsiębiorcą telekomunikacyjnym, zwanym dalej "Dostawcą", adres korespondencyjny: ul. 4-go Stycznia 35, 88-190 Barcin, reprezentowanym przez pełnomocnika,

A "Abonentem":

Imię i nazwisko	
Seria i nr dowodu osobistego / PESEL	
Adres zamieszkania / siedziby	
Adres lokalizacji łącza / zakończenia sieci	
Telefon	

DANE ABONENCKIE

ID Abonenta w systemie	
PIN do konta w iBOK	
Nr konta bankowego do wpłat	

OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY / ZAKRES USŁUG / OPŁATY

Umowa została zawarta	21.12.2020
Umowa zawarta na czas	
Pakiet promocyjny	
Taryfa Abonament podstawowy / z przyznaną ulgą UPLOAD MIN/MAX DOWNLOAD MIN/MAX	
Opłata aktywacyjna	
Ulgą w opłacie aktywacyjnej	
Opłata instalacyjna	
Ulgą w opłacie instalacyjnej	
Abonament brutto / mc	
Ulgą w opłacie abonamentowej / mc	
Łączna kwota ulg przyznanych przez czas trwania umowy	



§1 Usługi świadczone przez Dostawcę

1. Dostawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Abonenta Usług wskazanych w niniejszej Umowie za pomocą sieci telekomunikacyjnej Dostawcy, za które Dostawca będzie pobierał opłaty zgodnie z Cennikiem Usług oraz regulaminem promocji.
2. Dostawca oświadcza, iż zainstaluje w lokalu Abonenta przyłącze umożliwiające świadczenie Usług zgodnie z wybraną taryfą, zapewniającą możliwość korzystania przez Abonenta z Usług dostępu do Internetu. Wykonanie instalacji i podłączenie Abonenta do sieci Dostawcy nastąpi nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni, od podpisania niniejszej Umowy, lub w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony Umowy. Strony mogą zgodnie ustalić dłuższy termin na wykonanie instalacji i podłączenia abonenta do sieci. Rozpoczęcie świadczenia Usług potwierdza protokół uruchomienia Usługi.
3. Zmiana przepustowości (pakietu promocyjnego) na wyższą jest możliwa w każdej chwili na podstawie oświadczenia woli złożonego przez Abonenta w formie telefonicznej lub osobiście i nie wymaga sporządzenia aneksu do niniejszej Umowy.
4. Okres minimalny Umowy promocyjnej wymagany do skorzystania z Usług wskazanych w Umowie na warunkach promocyjnych stanowi okres, na który została zawarta niniejsza Umowa. Okres ten rozpoczyna się od daty zawarcia Umowy i trwa przez określoną ilość miesięcy wskazanych w Umowie, jako czas zawarcia Umowy.
5. W dniu rozpoczęcia świadczenia Usług zostanie naliczona Abonentowi opłata aktywacyjna zgodnie z Cennikiem wybranej oferty
6. Opłata abonentowa obejmuje:
 1. Stały dostęp do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy przez cały okres obowiązywania Umowy,
 2. Możliwość nieprzerwanego, przez okres obowiązywania Umowy, korzystania z Usługi wedle parametrów przypisanych do danego Pakietu taryfowego wybranego przez Abonenta, przy czym podana w taryfie prędkość przesyłu danych jest prędkością maksymalną, co nie oznacza, że musi być zawsze osiągalna,
 3. Usługę serwisową, w tym usuwanie usterek i awarii, z wyłączeniem nieuzasadnionych wezwań Abonenta oraz Usług przekraczających ramy bezpłatnego serwisu, za usterkę uznaje się także stały spadek prędkości połączenia poniżej minimalnej wartości określonej w polu "taryfa",
 4. Dostęp do iBOK.
7. Cennik stanowi integralną część Umowy. Zmiana pakietu promocyjnego na inny lub zamówienie dodatkowej Usługi przez Abonenta w okresie minimalnym, jest możliwe wyłącznie w ramach Cennika obowiązującego w tej promocji i wymaga podpisania stosownego aneksu lub złożenia zamówienia, z zastrzeżeniem ust.3 powyżej. Wydanie nowego Cennika przez Dostawcę (ogłoszenie nowej promocji), nie dotyczy Abonenta, chyba, że nowa promocja skierowana jest również do Abonentów związanych umową zawartą na czas określony.

§2 Tryb i warunki dokonywania zmian Umowy oraz warunki jej przedłużenia i rozwiązania, odstąpienia od Umowy

1. W przypadku, gdy do dnia poprzedzającego upływ okresu, na który została zawarta niniejsza Umowa, Abonent nie zawiadomi pisemnie Dostawcy, że nie zamierza po jej upływie dalej korzystać z Usług świadczonych przez Dostawcę, wówczas umowę zawartą na czas określony uważa się za przedłużoną na czas nieoznaczony. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy, Dostawca Usług informuje abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu umowy, sposobach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.
2. Każda ze stron może rozwiązać umowę bez podania przyczyn z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia skutkującego na ostatni dzień kolejnego okresu rozliczeniowego, przy czym Dostawca może wypowiedzieć umowę tylko z ważnych przyczyn. W przypadku gdy umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych Umową.
3. Rozwiązanie Umowy, wypowiedzenie lub odstąpienie od Umowy przez Abonenta może nastąpić w formie pisemnej i dokumentowej (np. poprzez wiadomość mail ze stosownym oświadczeniem). W przypadku złożenia oświadczenia w formie dokumentowej, Dostawca Usług potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania Umowy.
4. Wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę z winy Abonenta, przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Wartości opłat promocyjnych określone są w Umowie. Wysokość przyznanych Abonentowi ulg wylicza się na podstawie różnicy w cenie opłat dla umów bezterminowych przewidzianych w Cenniku dla danej taryfy, a cenę promocyjną określoną dla Abonenta w Umowie. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez konsumenta Umowy przed rozpoczęciem Świadczenia Usług, chyba, że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe lub w przypadku dokonania przez Dostawcę zmian Cennika lub Regulaminu niewynikającego bezpośrednio ze zmiany prawa lub konieczności usunięcia klauzul uznanych za niedozwolone.
5. Dostawca może zablokować świadczenie Usług lub rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Umowy, albo podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług, po uprzednim wezwaniu do zaniechania naruszeń- w szczególności, gdy:
 1. Abonent opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty niebędącej opłatą okresową przewidzianej Umową, regulaminem promocji lub Cennikiem, o co najmniej 30 dni od terminu wymagalności świadczenia,
 2. Używa Sprzętu niezgodnie z Umową, w szczególności:
 1. naraża Sprzęt na zniszczenie,
 2. udostępnia Sprzęt osobom trzecim
 3. dokonuje zmian w Sprzęcie oraz w sposobie jego używania
 4. używa Sprzęt poza wyznaczonym do tego Lokalem bez pisemnej zgody Dostawcy
 3. Wykorzystuje Sprzęt oraz Usługi do świadczenia odpłatnie lub nieodpłatnie jakichkolwiek Usług telekomunikacyjnych
 4. Wykorzystuje Sprzęt zarejestrowany przez Dostawcę, jako oddany do użytku innemu Abonentowi, utracony albo skradziony
 5. Używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy
 6. Uniemożliwia przedstawicielom Dostawcy wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia usterki lub awarii
 7. Kopiuje programy w całości lub części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego, w szczególności, jeżeli łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych
 8. Rozpowszechnia w Internecie zakazane treści lub w jakikolwiek inny sposób wpływa na bezpieczeństwo ogółu korzystających z sieci albo współpracuje ze światem przestępczym
 9. Utracił tytuł prawny do Lokalu



6. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta lub na odległość w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni od jej zawarcia, składając Dostawcy oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to należy złożyć lub wysłać listownie na adres Biura Obsługi Klienta, przy czym nadanie listu w powyższym 14-dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia Abonent obowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt lub zapłacić jego równowartość zgodnie z Cennikiem, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Dostawca zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeżeli Dostawca udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.
7. W przypadku, o którym mowa w ust.6, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy, w tym opłaty za instalację, wskazanej w Umowie lub Cenniku. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku bez ulgi promocyjnej.
8. Dostawca doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika na trwałym nośniku, w formie odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że:
 - a) Abonent, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, złożył żądanie dostarczenia treści każdej proponowanej zmiany warunków, na wskazany przez niego Adres;
 - b) Abonent, który zawarł umowę w formie dokumentowej lub elektronicznej złożył żądanie dostarczenia treści każdej proponowanej zmiany warunków w formie pisemnej.Doręczenie następuje z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, z pouczeniem Abonenta o prawie do wypowiedzenia Umowy, w przypadku niez zaakceptowania tych zmian. Treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu i Cennika Dostawca podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej.
9. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Regulaminu lub Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Dostawca podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.
10. Abonent, najpóźniej w dniu wejścia w życie zmiany treści Umowy, Regulaminu lub Cennika, wskazanym w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 8 i 9, może złożyć Dostawcy oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji tych zmian. Brak oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji podwyższenia cen w Cenniku, bądź też oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy lub Regulaminu w trybie z ust. 8 i 9, Umowa ulega rozwiązaniu w dniu wprowadzenia zmian Cennika, Umowy lub Regulaminu.
11. W razie skorzystania przez Abonenta z prawa wypowiedzenia Umowy, w związku z nie zaakceptowaniem zmian Umowy, Regulaminu lub Cennika (o ile zmiana Cennika wiąże się z podwyższeniem cen), Dostawcy nie przysługuje roszczenie o zwrot Ulgi promocyjnej, z tym zastrzeżeniem, że jeżeli zmiana Umowy lub Regulaminu wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub decyzji Prezesa UKE, a zmiana Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa Dostawcy przysługuje prawo żądania od Abonenta, który tych zmian nie zaakceptował, roszczeń o zwrot ulgi promocyjnej.
12. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków umowy wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, Dostawca zamiast trybu informowania o zmianach określonego w ust. 8 powyżej, publikuje na swojej stronie internetowej informację o:
 - a) zmianie Umowy, Regulaminu lub Cennika, terminie ich wprowadzenia, wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmiany lub warunków uwzględniających tę zmianę
 - b) prawie wypowiedzenia Umowy przez Abonenta w przypadku braku akceptacji tych zmian;
 - c) konieczności zwrotu Ulgi, w przypadku skorzystania przez abonenta z prawa do wypowiedzenia Umowy.
13. Dostawca niezwłocznie informuje Abonenta o zmianie zawartej w umowie nazwy (firmy), siedziby, danych adresowych, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu Dostawcy, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji 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. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.
14. Oświadczenia Abonenta o wypowiedzeniu Umowy powinny zostać dokonane na piśmie oraz dostarczone Dostawcy na adres korespondencyjny Dostawcy wskazany w Umowie.

§3 Warunki umowy zawarte w regulaminie i świadczenia usług telekomunikacyjnych

1. W sprawach nieuregulowanych Umową stosuje się Regulamin świadczenia Usług telekomunikacyjnych, który można pobrać ze strony internetowej Dostawcy znajdującej się pod adresem <http://www.comax.pl>
2. Regulamin świadczenia Usług telekomunikacyjnych Dostawcy określa w szczególności:
 1. sposoby dokonywania płatności
 2. okres rozliczeniowy
 3. ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez Dostawcę urządzeń końcowych, o ile zostały wprowadzone przez dostawcę Usługi lub na jego zlecenie
 4. dane dotyczące funkcjonalności świadczonej Usługi
 5. dane dotyczące jakości Usług, w tym minimalne oferowane poziomy jakości Usług
 6. zakres Usług serwisowych oraz sposoby kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą
 7. zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty, w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony poziom jakości świadczonej Usługi
 8. zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji
 9. informację o polubownych sposobach rozwiązywania sporów



10. sposób uzyskiwania informacji o aktualnym Cenniku Usług oraz kosztach Usług serwisowych
11. sposób przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych
12. wszelkie opłaty należne w momencie rozwiązania Umowy, w tym warunki zwrotu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych ze wskazaniem, na czyj koszt zwrot ma nastąpić.



§4 DODATKOWE INFORMACJE I POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Abonent potwierdza, że podane w Umowie dane teleadresowe są zgodne ze stanem faktycznym i zobowiązuje się do natychmiastowego poinformowania Dostawcy w formie pisemnej w przypadku ich zmiany. Abonent ma również obowiązek uaktualnić dane osobowe w razie zmiany nazwiska lub dowodu osobistego.
2. Umowę sporządzono w 2 jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
3. Integralną częścią Umowy są:
 1. Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i Promocji
 2. Cennik
 3. Protokół przekazania Sprzętu i odbioru Usługi.

Inne postanowienia

--

W imieniu Dostawcy

W imieniu Abonenta



Oświadczenie Abonenta
Oświadczenie związane z przetwarzaniem danych osobowych i transmisyjnych

Abonent oświadcza, iż przed zawarciem Umowy [] otrzymał (i zapoznał się oraz zaakceptował) / [] nie otrzymał (i nie zaakceptował) wzorce : [] Umowy, [] Cennika, [] Regulaminu, [] Formularz odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni

dotyczących Usług Świadczonej przez Dostawcę i zobowiązuje się do ich przestrzegania. Ponadto Abonent oświadcza, że [] został [] nie został poinformowany, iż jego dane osobowe, a także dane transmisyjne tj. dane przetwarzane do celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za Usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, wskazujące na położenie geograficzne Urządzenia Końcowego Abonenta będą przetwarzane przez Dostawcę pod adresem siedziby jego działalności na potrzeby realizacji Umowy, do której załączone jest niniejsze oświadczenie i w tym zakresie Dostawca będzie administratorem danych. Abonent ma prawo do wglądu tych danych oraz ich uzupełnienia i poprawienia, a także do żądania zaprzestania ich przetwarzania.

Zgodnie z treścią art. 161 ust. 3 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo Telekomunikacyjne oświadczam, że [] wyrażam zgodę / [] nie wyrażam zgody na przetwarzanie moich danych osobowych w zakresie numeru rachunku bankowego oraz numeru karty płatniczej oraz numerów kontaktowych w celach realizacji Umowy z Dostawcą a ponadto, że [] zostałem / [] nie zostałem poinformowany o możliwości wglądu w te dane, jak i pozostałe udostępnione Dostawcy, jako ich administratorowi, które będą przetwarzane pod adresem jego siedziby oraz o możliwości ich korekty, uzupełnienia oraz wniesienia sprzeciwu, co do dalszego ich przetwarzania.

.....
Data i podpis Abonenta

Oświadczenia związane z wykonywaniem Umowy

Abonent [] wyraża zgodę / [] nie wyraża zgody na przetwarzanie jego danych osobowych, a także danych transmisyjnych w celach prezentacji produktów i Usług świadczonych przez Dostawcę oraz oświadcza, że [] został / [] nie został poinformowany o możliwości wglądu w te dane, jak i pozostałe dane udostępnione Dostawcy oraz możliwości ich korekty oraz wniesienia sprzeciwu, co do dalszego ich przetwarzania.

Oświadczam, że [] wyrażam zgodę / [] nie wyrażam zgody na otrzymywanie faktur elektronicznych dotyczących Usług, których dotyczy Umowa z Ryszardem Tęczą prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwą F.H.U COMAX z siedzibą w Ciężkowice 36, 89-200 Szubin drogą elektroniczną [] na wskazany w Umowie lub po zawarciu Umowy adres poczty elektronicznej / [] za pośrednictwem iBOK, oraz iż [] zostałem / [] nie zostałem poinformowany o możliwości wniesienia sprzeciwu, co do dalszego ich otrzymywania w powyższy sposób. Wnoszę o dostarczenie mi każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, a także o każdej proponowanej zmianie w Cenniku Usług oraz informacji związanych z wykonywaniem Umowy [] drogą elektroniczną na wskazany przeze mnie w Umowie lub po zawarciu Umowy adres poczty elektronicznej / [] za pośrednictwem iBOK, chyba, że przepisy powszechnie obowiązującego prawa przewidują zawiadomienie poprzez publiczne ogłoszenie, oraz iż [] zostałem / [] nie zostałem poinformowany o możliwości wniesienia sprzeciwu, co do dalszego ich otrzymywania w powyższy sposób. [] wyrażam zgodę / [] nie wyrażam zgody na komunikację w sprawach związanych z obsługą reklamacji umowy za pośrednictwem SMS, [] wyrażam zgodę / [] nie wyrażam zgody na komunikację w sprawach związanych z obsługą reklamacji za pośrednictwem SMS, [] wyrażam zgodę / [] nie wyrażam zgody na komunikację w sprawach związanych z obsługą faktur i płatności za pośrednictwem SMS, Klient oświadcza, że [] został / [] nie został poinformowany o możliwości wniesienia sprzeciwu, co do dalszego otrzymywania informacji za pomocą SMS

Wyrażam zgodę na potwierdzanie przyjęcia składanych przeze mnie reklamacji oraz udzielania odpowiedzi na reklamację przez Dostawcę:

[] drogą elektroniczną na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Abonenta,
[] za pośrednictwem iBOK, o ile zostanie wprowadzone przez Dostawcę usług.

.....
Data i podpis Abonenta

Oświadczenia związane z zawarciem Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy lub na odległość

Abonent po zapoznaniu się z postanowieniami Umowy §2 pkt.7 [] wnosi / [] nie wnosi o wykonanie instalacji i rozpoczęcie świadczenia Usług telekomunikacyjnych niezwłocznie, przed upływem terminu 14 dni od daty zawarcia Umowy.

.....
Data i podpis Abonenta



Cennik dotyczy promocji Mega Szybki Internet 5GHz Bez Limitów nr 1/2015 dla nowych Abonentów z fakturą elektroniczną.					
Taryfa / BONUS / okres umowy	Taryfa Mb/s	BONUS MEGA* (niegwarantowany)	24 mieś.	12 mieś.	Bez terminowo (poza promocją)
Oferowana prędkość maksymalna, bez limitu danych, BONUS MEGA dostępny od godz. 0.00 do 12.00 *	Transfer od/do download/upload	transfer od/do download/uplaod	z rabatem 3 zł za f.el.	z rabatem 3 zł za f.el.	z rabatem 3 zł za f.el.
pakiet Mini	2M / 1M	4M / 2M	29 zł	39 zł	50 zł
pakiet MIDI	4M / 1M	8M / 2M	39 zł	49 zł	60 zł
pakiet STANDARD	6M / 2M	12M / 4M	49 zł	59 zł	70 zł
pakiet VIP **	8M / 2M	16M / 4M	59 zł	69 zł	80 zł
pakiet SUPER ***	10M / 2M	20M / 4M	69 zł	79 zł	90 zł
Oplata aktywacyjna (płatna w dniu instalacji)			49 zł	99 zł	299 zł
Oplata instalacyjna (montaż urządzeń odbiorczych)			1 zł	1 zł	400 zł
Oplata miesięczna za udostępnienie Sprzętu			0 zł	0 zł	10 zł
Oplata miesięczna za publiczne IP			10 zł	10 zł	15 zł
Oplata miesięczna za zwiększony upload za każdy 1M			10 zł	10 zł	15 zł
Zawieszenie świadczenia usługi na wniosek Abonenta na okres nie mniej niż 1 m-c, max do 6 m-cy, za każdy m-c, płatne z góry, umowa przedłuża się o okres zawieszenia			15 zł	15 zł	---
Demontaż i odbiór sprzętu odbiorczego przez techników dostawcy usługi w razie, gdy Abonent nie dostarczy kompletu urządzeń w określonym w umowie terminie			Według kosztów rzeczywistych		
Oplata za dodatkowy komputer klienta (i każdy kolejny) lub inne urządzenie końcowe np. TV z funkcją Internetu, smartfon, tablet itp.			0 zł	0 zł	0 zł

Cennik obowiązuje od 01/04/2015 i dotyczy wyłącznie aktualnej promocji zgodnie z umową.

Ceny podane w cenniku dotyczą usługi z fakturą wystawianą i wysyłaną w postaci elektronicznej (PDF, e-mail, eBOK).

Na życzenie Abonenta może być wysyłana tradycyjna faktura za pośrednictwem poczty, jednakże w takim przypadku Abonament traci rabat w wysokości 3 zł za faktury elektroniczne

Podane ceny są cenami brutto z podatkiem VAT.

* BONUS jest bezpłatny, zależy od możliwości technicznych i nie jest gwarantowany.

** Usługa dostępna po pozytywnej weryfikacji technicznej w lokalu Abonenta.

*** Usługa dostępna dla Abonentów dysponujących połączeniem kablowym.

Oplaty za usługi serwisowe nieobjęte promocją zawarte zostały w cenniku usług serwisu.



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI COMAX

§ 1 Definicje

Użyte w niniejszym regulaminie definicje posiadają następujące znaczenie:

1. **Abonent** - podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych zawartych z Dostawcą,
2. **Dostawca** - Ryszard Tęcza prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą "F.H.U. COMAX Ryszard Tęcza" z siedzibą w Ciężkowie 36, 89-200 Szubin,
3. **Cennik Usług** - zestawienie cen usług świadczonych przez Dostawcę.
4. **iBOK** - Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
5. **Lokal** - budynek lub jego część bądź inne miejsce, w którym Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług,
6. **Pakiet taryfowy** - zdefiniowany i oferowany przez Dostawcę zestaw parametrów charakteryzujących Usługę, określony w Umowie, Cenniku lub odrębnych warunkach świadczenia Usług, w tym w regulaminie promocji,
7. **Przedstawiciel Dostawcy/ Pełnomocnik** - osoby działające w imieniu i na rzecz Dostawcy, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawnione do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy, a także do wykonywania czynności technicznych w Lokalu Abonenta,
8. **Sprzęt** - urządzenie techniczne, umieszczone w Lokalu, stanowiące własność Dostawcy, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług,
9. **Umowa** - Umowa o świadczenie Usług telekomunikacyjnych zawarta w formie pisemnej, dokumentowej lub w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza umieszczonego na stronie www Dostawcy, pod warunkiem udostępnienia takiej możliwości przez Dostawcę, pomiędzy Abonentem a Dostawcą,
10. **Usługa** - świadczona przez Dostawcę usługa lub związana z tą usługą usługa dodatkowa,
11. **Urządzenia końcowe** - komputer lub inne podobne urządzenia należące do Abonenta, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę na podstawie Umowy.

§ 2 Postanowienia ogólne

1. Regulamin stanowi integralną część Umowy.
2. Dostawca może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi, tzw. regulaminy promocji.
3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Cennik świadczenia Usług, Regulamin obowiązujący u Dostawcy oraz regulaminy promocji, dostępne są na stronie internetowej Dostawcy, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Abonenta. Na wniosek Abonenta dokumenty te, wraz ze wzorem Umowy przesyłane są przez Dostawcę na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej bądź są udostępniane i przekazywane w iBOK.

§ 3 Instalacja, zasady zwrotu Sprzętu, opłaty należne w chwili rozwiązania Umowy

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.
2. Zgoda na instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie zakończenia sieci telekomunikacyjnej oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do zakończenia sieci telekomunikacyjnej.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy nie jest zobowiązany do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.
4. Podczas instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.
5. Za wykonanie instalacji odbiorczej, o której mowa w ust. 2, Abonent uiszcza opłatę instalacyjną określoną w Cenniku Usług, chyba, że skorzysta z oferty promocyjnej (tzw. ulgi). Wysokość opłaty promocyjnej po uwzględnieniu ulgi za instalację określona jest w Cenniku świadczenia Usług do niniejszej Umowy.
6. Sprzęt dostarczony w dniu instalacji i opłacony (zakupiony) przez Abonenta, staje się jego własnością, na co Abonent otrzymuje fakturę.
7. Sprzęt może być także udostępniony (powierzony) Abonentowi przez Dostawcę, standardowa opłata za udostępnienie określona jest w Cenniku Usług. Abonent może otrzymać ulgę na warunkach określonych dla wybranej promocji. Sprzęt udostępniony przez Dostawcę w celu korzystania z jego Usług jest własnością Dostawcy.
8. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, jak również odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827) Abonent zobowiązany jest do zwrotu powierzonego Sprzętu w Biurze Obsługi Klienta niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent może zlecić demontaż Sprzętu Dostawcy, wówczas za demontaż Dostawca ma prawo pobrać opłatę zgodnie z Cennikiem.
9. W przypadku naruszenia obowiązku zwrotu Sprzętu, niezależnie od uprawnienia zawartego w § 2 ust. 6 Umowy, Dostawca wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu, a po bezskutecznym upływie terminu może obciążyć Abonenta karą umowną stanowiącą równowartość Sprzętu lub jego brakujących elementów. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Dostawcy za zmniejszenie wartości Sprzętu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym uszkodzonego lub zużytego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
10. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, Dostawcy przysługuje roszczenie w wysokości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, jeżeli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez konsumenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba, że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
11. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z treścią § 2 ust. 7 Umowy.

§ 4 Opłaty i rozliczenia

1. Okres rozliczeniowy przyjmuje się od pierwszego do ostatniego dnia każdego miesiąca. Za początkowy okres niepełny, opłata jest wyliczana w oparciu o 1/30 stawki miesięcznej za każdy dzień aktywnej Usługi i doliczana do pierwszej faktury. Ostatni okres rozliczeniowy kończy się zawsze ostatniego dnia m-ca. Abonent jest zobowiązany do dokonania wpłaty abonamentu w terminie do 15-go dnia każdego miesiąca, za miesiąc bieżący tj. np. do 15-go lutego za luty itd. Wszystkie opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w drodze przelewu bankowego, na indywidualny rachunek bankowy przydzielony Abonentowi i wskazany na Umowie.
2. Faktury są generowane do 5-go dnia każdego miesiąca i dostępne w postaci e-faktury poprzez iBOK pod adresem: <http://www.comax.net.pl>. Do panelu należy się zalogować za pomocą uzyskanego od Dostawcy numeru ID oraz PIN, który podany jest na 1 stronie Umowy. Po zalogowaniu możliwe jest drukowanie faktur, druków wpłat i książeczek opłat bankowych oraz sprawdzanie aktualnego stanu rozliczeń. Na życzenie Abonenta możliwe jest także bezpłatne przesyłanie obrazu faktury w formie pliku PDF na podany przez niego adres e-mail. Dostawca będzie wysyłał faktury w postaci papierowej, chyba, że Abonent udzielił zgody na doręczanie faktur drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej.
3. W przypadku nie opłacenia w terminie abonamentu przez Abonenta, Dostawca ma prawo do zawieszenia Usługi (ograniczenia lub zablokowania dostępu do Internetu), po uprzednim jednorazowym upomnieniu Abonenta. Upomnienie realizowane jest w formie komunikatu wyświetlanego na ekranie monitora lub za pomocą innych kanałów komunikacji np. SMS, e-mail, jeśli Abonent udzielił na to stosownej zgody.
4. Abonent będący a okresie minimalnym ma jednorazowe prawo do zawieszenia Usługi Internetowej WiFi, na okres maksymalnie do sześciu miesięcy w okresie trwania Umowy. Zawieszenie powoduje również zawieszenie opłat abonamentowych, z zastrzeżeniem, że Umowa zostaje automatycznie przedłużona o czas, na jaki Usługa była zawieszona. Zawieszenie może nastąpić wyłącznie na piśmie wniosek Abonenta, za okres zawieszenia Usługi pobierana jest z góry opłata za utrzymanie łącza określona w Cenniku. Po zakończeniu opłaconego okresu zawieszenia Dostawca automatycznie wznowi świadczenie usługi i naliczanie abonamentu. Po okresie minimalnym umowy tj. po przejściu umowy na czas nieoznaczony, zawieszenie Usługi Internetowej WiFi jest możliwe na podobnych zasadach, z tym, że Abonent chcący zrezygnować z dalszego odbioru usługi jest zobowiązany do poinformowania Dostawcy o swojej decyzji oraz zdania użyczonego/ dzierżawionego sprzętu do najbliższego Biura Obsługi Klienta Dostawcy, na własny koszt, pod rygorem obciążenia Abonenta kosztem demontażu sprzętu przez techników Dostawcy lub kosztami urzędów w przypadku braku możliwości ich demontażu przez serwis Dostawcy z winy Abonenta.

§ 5 Świadczenie, jakość i funkcjonalność Usług, zasady postępowania ze Sprzętem, sposoby przekazywania informacji o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami

1. Sprzęt stanowiący własność Dostawcy (udostępniony) jest chroniony hasłem, dostęp do jego konfiguracji i ustawień ma jedynie upoważniony Przedstawiciel Dostawcy, wszelka ingerencja w ustawienia, próby nieautoryzowanego dostępu oraz resetowanie ustawień przez Abonenta lub osoby postronne jest zabronione.
2. Sprzęt nie umożliwia bezpośrednio kontaktu z numerami alarmowymi, kontakt z tymi numerami jest możliwy po zastosowaniu odpowiednio skonfigurowanych urządzeń/Usług np. VoIP.
3. Sprzęt ma pełną funkcjonalność opisaną w jego fabrycznej specyfikacji i w żaden sposób nie ogranicza dostępu do Usług i aplikacji dostępnych dla Abonenta. Dostawca nie stosuje w sieci ograniczeń w dostępie do aplikacji lub Usług dostępnych w Internecie, jedynym ograniczeniem jest prędkość połączenia do wartości zapisanej w Umowie wynikającej z wybranego przez Abonenta Pakietu taryfowego. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania, jakie Dostawca jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa i integralności i jego sieci lub serwerów są zawarte w Umowie (rozwiązanie Umowy, zawieszenie świadczenia Usług).
4. Dostawca gromadzi i przechowuje dane dotyczące lokalizacji Sprzętu zainstalowanego u Abonenta.
5. Dostawca za pomocą specjalistycznych aplikacji monitoruje stałe łącze dostępowe oraz połączenia pomiędzy poszczególnymi elementami szkieletowymi sieci. Ma to na celu szybkie wykrywanie ewentualnych nieprawidłowości w funkcjonowaniu sieci i łącza dostępowego oraz przeciwdziałanie tym nieprawidłowościom, a co za tym idzie poprawia jakość dostarczanych Usług.
6. W ramach przeciwdziałania zagrożeniom, Dostawca jest uprawniony do gromadzenia zapisów z aktywności sieciowej użytkowników (logów), dane te zawierają nr IP urządzenia końcowego, adres lub IP docelowego serwera/strony oraz datę i czas wykonanego połączenia. Dane te gromadzone są w celu zapewnienia bezpieczeństwa oraz integralności sieci i udostępniane na żądanie organom uprawnionym. Dostawca w przypadku wykrycia w sieci działania szkodliwego oprogramowania (wirusów, rootkitów, spyware, malware, rozsyłania spamu itp.) ma prawo do blokowania urządzenia Abonenta po uprzednim poinformowaniu go o wystąpieniu zagrożenia za pomocą dostępnych środków komunikacji, w tym komunikatów wyświetlanych na ekranie monitora. W przypadku wykrycia świadomego niedozwolonego działania ze strony Abonenta, Dostawca może powiadomić odpowiednie służby w celu wyeliminowania zagrożenia.
7. Informacje o możliwych zagrożeniach związanych z codziennym korzystaniem z globalnej sieci oraz sposobach ich unikania, a także informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych umieszczone są w dokumencie Bezpieczeństwo w sieci, umieszczonym na stronie internetowej Dostawcy.

§ 6 Zakres obsługi serwisowej, minimalne oferowane poziomy jakości Usług

1. Abonent jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Dostawcę o wszelkich nieprawidłowościach (usterkach/awariach) w dostarczaniu Usług. W celu sprawdzenia parametrów Usługi, Dostawca umieścił na swoim serwerze tester prędkości dedykowany dla Abonentów. Tester (SpeedTest) dokonuje pomiaru prędkości połączenia z serwerem Dostawcy (download/upload) oraz jakości połączenia za pomocą polecenia ping. Po wejściu na stronę <http://www.comax.net.pl> należy uruchomić odnośnik nazwany SpeedTest, a jeśli połączenie wielokrotnie o różnych porach w ciągu doby znacznie odbiega lub nie uzyskuje minimalnych określonych w wybranym przez Abonenta Pakiecie taryfowym wartości, należy niezwłocznie poinformować o tym fakcie służby techniczne Dostawcy w celu zweryfikowania jakości świadczonej Usługi. Wcześniej jednak należy wykluczyć wszelkie zaburzenia i nieprawidłowości w działaniu Urządzeń końcowych (np. komputera), w szczególności działanie w tle aplikacji mogących dodatkowo obciążać łącze np. programy p2p, wirusy, drugi komputer, odbiornik TV z funkcją Internetu itp.
2. Dostawca świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz zgodnie z parametrami danej Usługi, zgodnie z wybraną przez Abonenta taryfą lub opcją Usługi i gwarantuje jakość parametrów przepustowości usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na poziomie 95%. Prędkość pobierania danych i prędkość wysyłania danych, mierzone są za pomocą SpeedTestów dostępnych na stronie internetowej pod adresem [comax.net.pl](http://www.comax.net.pl) za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy podłączonego do sprzętu odbiorczego w lokalu Abonenta. Strona testowa zapewnia poprawną prędkość pomiaru do 20 Mbit/s. Gwarantowana przepustowość pobierania danych w ramach każdej Usługi w zakresie dostępu do sieci Internet wynosi 2Mbps i określa najmniejszą możliwą przepustowość w chwilach największego obciążenia sieci, mierzoną przy pobieraniu plików ze strony testowej Dostawcy.
3. Abonent może zgłaszać problemy techniczne osobiście i telefonicznie w Biurze Obsługi Klienta (w godzinach jego pracy) lub e-mailem bądź za pomocą SMS przez całą dobę. Godziny pracy i numery telefonów oraz adres e-mail podane są na fakturach oraz stronie internetowej Dostawcy. Opłaty za połączenie z numerem BOK Dostawcy nie będą wyższe niż opłata za zwykle połączenia telefoniczne, zgodnie z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
4. Lokalizacja Biura Obsługi Klienta oraz aktualne dane kontaktowe Dostawcy są dostępne na stronie internetowej <http://www.comax.net.pl>
5. Reakcja na zgłoszenie usterki przez Abonenta powinna nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 24 godzin roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
6. Granicą odpowiedzialności dostawcy za dostęp do usługi jest port lub gniazdo wyjściowe urządzenia odbiorczego. Dostawca nie odpowiada za usterki lub awarie wynikające z niepoprawnej konfiguracji lub ze złego stanu technicznego Urządzeń końcowych tj. wewnętrznej struktury sieci, routerów, repeterów sygnału, komputerów, odbiorników Smart i innych urządzeń, w tym kabli sygnałowych używanych do korzystania z Usługi przez Abonenta i będących jego własnością. W przypadku, kiedy na życzenie Abonenta wspomniany wyżej sprzęt

sieciowy został zakupiony i skonfigurowany przez techników Dostawcy, Dostawca odpowiada za dostarczony sprzęt wyłącznie na warunkach gwarancyjnych, co nie obejmuje ponownej konfiguracji po resecie ustawień przez użytkownika, wymiany urządzeń i ich ponownej konfiguracji lub przenoszenia sprzętu do innej lokalizacji. Usługi takie stanowią odrębne zlecenie i są odpłatne zgodnie z zasadami ujętymi w cenniku usług.

7. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Dostawcy dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania usterek i awarii w godzinach od 8 do 18 od poniedziałku do soboty, w terminie wspólnie ustalonym przez Dostawcę i Abonenta. Podczas dokonywania powyższych czynności, w Lokalu musi być obecny Abonent lub dorosła osoba przez niego upoważniona.

8. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:
 - a. nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,
 - b. odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem przepięć, wyładowań atmosferycznych, używania Sprzętu niezgodnie z Umową, regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, w wysokości pokrycia:
 - I. kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
 - II. nowego urządzenia zgodnie z wartością Sprzętu określoną w Umowie uwzględniającą jego zużycie, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.
9. Za nieuzasadnione wezwanie technika Dostawca może pobierać opłatę określoną w Cenniku w ramach serwisów odpłatnych + dojazd. Opłata pobierana jest również w przypadku dokonania resetu ustawień Urządzeń końcowych przez Abonenta wymagających ponownej konfiguracji przez techników Dostawcy.
10. Za konsultacje techniczne i podłączenie dodatkowych Urządzeń końcowych na wniosek Abonenta Dostawca może pobierać opłatę określoną w Cenniku Usług lub indywidualnie ustaloną w drodze porozumienia.

§ 7 Odpowiedzialność Dostawcy

1. Dostawca ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, w tym w sytuacji, kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych. Zastrzeżenie to nie wyklucza prawa Abonenta do domagania się zwrotu opłaty abonamentowej w proporcjonalnej wysokości.
3. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w ust. 2 kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
4. Kara umowna lub odszkodowanie bądź proporcjonalny zwrot opłaty abonamentowej są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, a na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat wobec Dostawcy usług.
5. Dostawca nie odpowiada za niepoprawne lub nieumiejętne skonfigurowanie Urządzenia końcowego do korzystania z Usługi przez Abonenta. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu złego działania Usługi z powodu wadliwego działania Urządzeń końcowych, w tym systemu operacyjnego lub działania programów szkodliwych np. wirusów. Konfiguracja łącza przez Dostawcę wykonywana jest tylko raz przy uruchomieniu Usługi, a dane do konfiguracji (jeśli są potrzebne) podane w protokole przekazania Sprzętu i odbioru Usługi. Ponowna konfiguracja (np. w skutek zmiany systemu operacyjnego lub komputera) dokonywana jest samodzielnie przez Abonenta lub odpłatnie przez serwis Dostawcy wg Cennika Usług, w wysokości jak za jedną roboczogodzinę + koszt dojazdu.

§ 8 Reklamacje

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług. Abonent może złożyć reklamację w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowo obliczoną opłatę. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Reklamację Abonent może złożyć w każdej jednostce obsługującej Abonentów.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres Abonenta, a także dane niezbędne do kontaktu zwrotnego,
 - b. przedmiot reklamacji oraz wskazanie okresu rozliczeniowego, którego reklamacja dotyczy,
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę lub adres miejsca zakończenia Sieci (świadczenia Usługi),
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty,
 - g. numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - h. podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów nie spełnia warunków określonych w ust. 3, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, 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 w ciągu 7 dni spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione przez Abonenta pozostawia się bez rozpoznania.
5. W przypadku, gdy reklamacja złożona w inny sposób niż wskazany w ust. 4, nie spełnia warunków określonych w ust. 3, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
6. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 3 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Dostawca traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
7. Reklamacja może być złożona:
 - a. w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
 - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce Dostawcy obsługującej Abonentów;
 - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
8. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
9. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Powyższego postanowienia nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
10. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację.
11. Reklamacja Abonenta powinna być rozpatrzona nie później niż w terminie 30 dni od daty jej wniesienia. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

12. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację;
 - b. informację o dniu złożenia reklamacji;
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w ust. 3 lit. g;
 - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
 - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
14. Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
15. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie o świadczenie Usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
16. Postanowień ust. 14 i 15 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
17. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 15 i 16, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 10 oraz ust. 12 i ust. 13 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
18. Jeżeli wysłana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w ust. 7, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
19. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 18, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
20. Dostawca nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
21. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku wniesienia opłaty.
22. W przypadku uznania reklamacji dotyczącej nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług, Dostawca zwróci nienależnie pobrane opłaty, na wskazany w reklamacji rachunek bankowy lub przekazuje nadpłatę na poczet przyszłych zobowiązań Abonenta w zależności od woli reklamującego.
23. W przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego Konsumentowi przysługuje prawo do złożenia do Prezesa UKE wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz właściwe przepisy wykonawcze, przy czym informacje te są dostępne również na stronie www.uke.gov.pl. Nadto, w przypadku sporu z udziałem Konsumentów, którzy zawarli umowę przez Internet, Konsumenty mogą podejmować próby rozstrzygnięcia sporów za pomocą platformy ODR (łącze elektroniczne do platformy ODR: ec.europa.eu/odr). Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Dostawcę Usług uwzględniona lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.

§ 9 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowane mieć będą powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 21 grudnia 2020 r.



Adres do wysyłki formularza:

BOK F.H.U. COMAX
ul. 4-go Stycznia 35, 88-190 Barcin

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(UWAGA: formularz ten należy wypełnić i odesłać wyłącznie w przypadku chęci odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni od daty jej zawarcia, nie jest to formularz wypowiedzenia umowy)

Dnia _____ roku

Imię i Nazwisko Konsumenta

Ryszard Tęcza prowadzący działalność gospodarczą
pod firmą **F.H.U. COMAX Ryszard Tęcza**
Ciężkowo 36, 89-200 Szubin

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych
numer: UM/21122020/INT/2020, zawartej w dniu: 2020-12-21

podpis Konsumenta

UWAGA !

Wypełniony i czytelnie podpisany formularz należy niezwłocznie wysłać na adres:

BOK F.H.U. COMAX, ul. 4-go Stycznia 35, 88-190 Barcin



INFORMACJE NA TEMAT PRAWA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować Ryszarda Tęczę prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą F.H.U. COMAX, o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego pisemnego oświadczenia wysłanego pocztą lub złożonego w Biurze Obsługi Klienta.
3. Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.
4. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
5. W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty instalacji niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba, że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
6. Jeżeli otrzymali Państwo rzeczy (urządzenia telekomunikacyjne) w związku z umową - proszę odesłać lub przekazać je nam pod adres ul .4-go Stycznia 35, 88-190 Barcin niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy. Termin jest zachowany, jeżeli odesłają Państwo rzecz przed upływem terminu 14 dni. Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy.
7. Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.
8. Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłacą nam Państwo kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy.

POZOSTAŁE OBOWIĄZKI INFORMACYJNE (zgodnie z art. 12 Ustawy z 30 maja 2014 o prawach konsumenta)

1. Informacje o:
 1. danych identyfikujących, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numerze, pod którym został zarejestrowany;
 2. adresie przedsiębiorstwa, adresie poczty elektronicznej oraz numerach telefonu lub faksu, jeżeli są dostępne, pod którymi konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą;
 3. głównych cechach świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem;
 4. łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami,
 5. czasie trwania umowy lub o sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy - jeżeli umowa jest zawarta na czas nieoznaczony lub jeżeli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu;
 6. minimalnym czasie trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy;
 - znajdują się w przekazanym konsumentowi przed zawarciem umowy wzorcu Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w sieci COMAX.
2. Informacje o:
 1. sposobie i terminie zapłaty;
 2. sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz stosowanej przez przedsiębiorcę procedury rozpatrywania reklamacji;
 3. obowiązku przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad;
 4. istnieniu usług posprzedażnych oraz sposobie ich realizacji (usługi serwisowe);
 5. możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur;
 - znajdują się w przekazanym konsumentowi przed zawarciem umowy wzorcu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci COMAX.
3. Dostawca informuje, że:
 1. nie zobowiązał się do przestrzegania KDP, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
 2. nie przewiduje żądania złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych w celu zabezpieczenia roszczeń powstałych w związku z wykonywaniem umowy,



Data: _____ r.

PROTOKÓŁ PRZEKAZANIA SPRZĘTU I ODBIORU USŁUGI	ORYGINAŁ / KOPIA
do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia 2020-12-21	
Dostawca: Ryszard Tęcza prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą F.H.U. COMAX Ryszard Tęcza, Ciężkowo 36, 89-200 Szubin reprezentowany przez Pełnomocnika _____	
Abonent:	

1. Na czas realizacji Umowy o numerze wymienionym powyżej, Abonentowi zostaje nieodpłatnie / odpłatnie udostępniony przez Dostawcę poniższy Sprzęt, który Abonent zobowiązuje się zwrócić w momencie, gdy Umowa nie będzie już wiązać obu Stron umowy:

Modem szerokopasmowy z anteną	MAC: SN:
zasilacz	12V / 24V
kabel	metrów:
uchwyt	[] TAK / [] NIE
inne	
wartość udostępnionego sprzętu	5
pobrano opłatę za niestandardowe elementy instalacyjne w kwocie:	

Udostępniony Sprzęt jest własnością firmy COMAX, po zakończeniu umowy Abonent jest zobowiązany zdać go w komplecie na własny koszt w ciągu 14 dni na adres: BOK Comax ul. 4-go Stycznia 35, 88-190 Barcin.

2. Abonent potwierdza odbiór wszystkich otrzymanych urządzeń, które są w stanie sprawnym i niezniszczonym oraz potwierdza poprawność powyższych danych dotyczących umowy oraz odbieranego sprzętu.
3. Abonent potwierdza uruchomienie usługi w dniu: _____ oraz, że przedstawiono mu wyniki pomiarów poprawności działania łącza.
4. Abonent potwierdza prawidłowo wykonany montaż instalacji oraz urządzeń i nie wnosi zastrzeżeń, co, do jakości jego wykonania

W imieniu Dostawcy	W imieniu Abonenta
---------------------------	---------------------------



INFORMACJE DODATKOWE

ID Klienta w systemie : , PIN do konta iBOK :

Indywidualny nr konta bankowego do wpłat:

Klient otrzymuje adres sieciowy z puli publicznej: 193.150.____.____

Klient zabezpieczył dostęp do Wi-Fi kluczem WEP/WPA: _____

Dane podane powyżej są poufne, ze względów bezpieczeństwa prosimy o nie podawanie ich osobom postronnym.

UWAGA ! Ważne informacje

AWARIE prosimy zgłaszać na :

- stacjonarną infolinię telefoniczną nr (52) 383 28 15
- komórkową infolinię telefoniczną nr 601 829 680 lub 601 820 612

Infolinie są czynne:

w tygodniu od godz. 9.00 do 17.00

w soboty od 9.00 do 13.00

w niedziele i święta: nieczynne.

ZALECAMY WYSYŁANIE ZGŁOSZEŃ ZA POMOCĄ SMS pod nr 601 820 612 przez całą dobę 7 dni w tygodniu!

W treści SMS należy koniecznie podać: Imię Nazwisko, adres lub ID klienta i krótką informację z opisem awarii.
Skraca to zdecydowanie czas reakcji na zgłoszenie.