

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
W ZAKRESIE DOSTĘPU DO INTERNETU I TELEFONII IP**

1. Instalacja oraz zasad korzystania ze sprzętu i urządzeń końcowych

- 1.1. Na wniosek Abonenta Dostawca Usług wykona przyłączenie Abonenta do sieci telekomunikacyjnej oraz zainstaluje zakończenie sieci, w lokalu Abonenta. Stosownie do wniosku Abonenta Dostawca Usług może udostępnić Abonentowi do używania urządzenie końcowe (modem, dekodery itp.).
- 1.2. Abonent wyraża zgodę na wykonanie przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej oraz instalację i eksploatację urządzeń końcowych w lokalu, do którego posiada tytuł prawny.
- 1.3. Zgoda na wykonanie robót mających na celu wykonanie przyłączenia Abonenta do sieci telekomunikacyjnej oraz instalację i eksploatację urządzeń końcowych oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów, wykonanie zakończenia sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób uzgodniony z personelem technicznym Dostawcy Usług i zaakceptowany przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do zakończenia sieci.
- 1.4. Abonent umożliwi personelowi technicznemu Dostawcy Usług dostęp do miejsc niezbędnych do wykonania przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej oraz zakończenia sieci. Personel techniczny Dostawcy Usług nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia lokalu ani wykonywania podobnych czynności.
- 1.5. Podczas instalacji w lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.
- 1.6. Wykonanie prac instalacyjno-montażowych oraz wydanie urządzeń końcowych Abonentowi jest potwierdzane stosownym protokołem podpisywanym przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę oraz przez przedstawiciela Dostawcy Usług. Uwagi i zastrzeżenia, co do wykonanych prac lub stanu udostępnionych urządzeń Abonent ma prawo opisać w dokumencie, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
- 1.7. Zasilanie prądem urządzeń końcowych oraz innych urządzeń telekomunikacyjnych znajdujących się w lokalu Abonenta i przekazanych Abonentowi do używania odbywa się na koszt Abonenta.
- 1.8. Za wykonanie prac dotyczących wykonania przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej, zakończenia sieci oraz instalacji urządzeń technicznych Dostawca Usług pobiera opłatę określoną w cenniku.
- 1.9. Abonent jest zobowiązany do używania przekazanych mu urządzeń zgodnie ze stosownymi instrukcjami obsługi oraz dokumentami technicznymi, które zostaną mu wydane wraz z urządzeniami.
- 1.10. Urządzenia przekazane Abonentowi do używania pozostają własnością Dostawcy Usług, o ile umowa abonencka nie stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w przekazanych mu urządzeniach, ani udostępniać ich osobom trzecim pod jakimkolwiek tytułem prawnym, chyba że umowa abonencka stanowi inaczej.
- 1.11. Abonent jest uprawniony do używania przekazanych przez Dostawcę Usług urządzeń wyłącznie w lokalu wskazanym w umowie abonenckiej. Zmiana lokalizacji tych urządzeń wymaga wyraźnej i uprzedniej zgody Dostawcy Usług.
- 1.12. Usługi telekomunikacyjne świadczone Abonentowi przez Dostawcę Usług oraz urządzenia Dostawcy Usług przekazane Abonentowi do używania nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia, pod jakimkolwiek tytułem prawnym, jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, chyba że umowa abonencka stanowi inaczej.
- 1.13. Z momentem przekazania urządzeń Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko ich uszkodzenia lub utraty, w tym również utraty w skutek kradzieży. Abonent zobowiązany jest poinformować Dostawcę Usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie urządzeń oddanych Abonentowi do używania przez Dostawcę Usług, w terminie nieprzekraczającym 2 dni roboczych od stwierdzenia tego zdarzenia.
- 1.14. Dostawca Usług zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych urządzenia końcowe zostały odłączone od zasilania energetycznego w szczególności sieciowego.
- 1.15. W przypadku uszkodzenia lub utraty urządzenia przez Abonenta, Dostawca Usług ma prawo obciążyć Abonenta karą umowną w wysokości stanowiącej równowartość tego urządzenia.
- 1.16. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą sprzętu należącego do Abonenta.
- 1.17. Abonent nie może dokonywać żadnych modyfikacji urządzeń Dostawcy Usług, instalować własnych wersji oprogramowania, jak również udostępniać go osobom trzecim za uprzednią i wyraźną zgodą Dostawcy Usług.
- 1.18. Dostawca Usług ma prawo wymienić przekazane Abonentowi do używania urządzenia na inne, również jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością zmiany ustawień urządzeń końcowych. Abonent umożliwi Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę Sprzętu w uzgodnionym z Dostawcą Usług terminie.
- 1.19. W przypadku, gdy wykonanie zakończenia sieci jest połączone z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca Usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Abonenta przed wykonaniem prac.
- 1.20. Za uruchomienie świadczenia usług telekomunikacyjnych Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w cenniku.

- 1.21. W przypadku zmiany lokalu, Dostawca Usług może naliczyć opłatę za prace związane z wykonaniem nowej lub modyfikacją istniejącej instalacji telekomunikacyjnej. Zmiana miejsca świadczenia usług nie jest możliwa, jeżeli nowy lokal znajduje się poza obszarem świadczenia danej usługi przez Dostawcę Usług.

2. Sposób składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi

- 2.1. Abonent może składać zamówienia na pakiety taryfowe oraz usługi opcjonalne w biurze obsługi klienta Dostawcy Usług lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, takich jak aplikacja umieszczona na stronie internetowej Dostawcy Usług, poczty elektronicznej lub faksu. Dostawca usług utrwali oświadczenie Abonenta złożone w sposób określony w zdaniu pierwszym i przechowa je do końca obowiązywania umowy na zmienionych warunkach i udostępni jego treść Abonentowi na jego żądanie.
- 2.2. Zmiana pakietu stanowi zmianę warunków umowy i stosuje się do niej postanowienia pkt.6 umowy abonenckiej

3. Sposoby dokonywania płatności

Abonent może dokonywać płatności gotówką w biurze obsługi klienta lub bezgotówkowo przelewem lub przekazem na rachunek bankowy Dostawcy Usług.

4. Okres rozliczeniowy

- 4.1. Okresem rozliczeniowym jest 1 (jeden) miesiąc.
- 4.2. Należności za dany okres rozliczeniowy powinny być regulowane „z góry” na podstawie faktury do 10 (dziesiątego) dnia danego okresu rozliczeniowego za który obliczana jest należność.

5. Ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych abonentowi przez dostawcę usług telekomunikacyjnych urządzeń końcowych

- 5.1. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do wstrzymania świadczenia danej usługi co do której Abonent zalega z należnymi opłatami, po wyznaczeniu Abonentowi dodatkowego terminu na uregulowanie zaległości. Wyznaczenie dodatkowego terminu o którym mowa w zdaniu poprzednim przez Dostawcę Usług może nastąpić w drodze pisemnej lub elektronicznej w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej lub komunikatu wyświetlanego na monitorze Abonenta.
- 5.2. Abonent ma możliwość zastrzeżenia limitu należności za świadczoną usługę głosową (telefoniczną) na rzecz Abonenta. W przypadku przekroczenia limitu Dostawca Usług blokuje świadczenie usługi, której dotyczy limit.
- 5.3. Abonent ma prawo do złożenia wniosku o ograniczenie inicjowania połączeń wychodzących.
- Abonent nie jest uprawniony do korzystania z usług w sposób powodujący utrudnienia dla innych użytkowników sieci telekomunikacyjnej w szczególności poprzez rozsyłanie niezamówionej korespondencji handlowej (tzw. Spam), przełamywanie haseł, używania bez zgody cudzych adresów IP, MAC lub adresów poczty elektronicznej, rozsyłania szkodliwych/złośliwych programów (wirusów), dokonywania nieautoryzowanych prób uzyskania dostępu do zasobów, do których wymagane jest indywidualne upoważnienie; rozpowszechnianie informacji oraz materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa polskiego.

6. Dane dotyczące funkcjonalności świadczonych usług

- 6.1. Dostawca Usług zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w obszarze krakowskiej strefy numeracyjnej – do właściwego terytorialnie wojewódzkiego centrum powiadamiania ratunkowego albo centrum powiadamiania ratunkowego oraz połączeń do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy.
- 6.2. Dostawca Usług gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego z którego wykonywane jest połączenie do celów realizacji usług i obowiązków nałożonych na Dostawcę Usług przez prawo w zakresie przewidzianym w przepisach ustawy prawo telekomunikacyjne.
- 6.3. Połączenia do numerów alarmowych dostępne są połączenia tylko do służb zlokalizowanych w krakowskiej strefie numeracyjnej.
- 6.4. Dostawca Usług zastrzega możliwość wystąpienia ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług mogą powstać na skutek:
- 1) okresowej konserwacji systemu telekomunikacyjnego realizującego usługi telefoniczne przy zachowaniu współczynnika rocznej dostępności usługi nie mniejszym niż 99,9%.
 - 2) okresowej konserwacji systemu dostępu do portalu abonenckiego pod adresem www.teloo.pl przy zachowaniu współczynnika rocznej dostępności usługi nie mniejszym niż 99,9%.
 - 3) ograniczenia połączeń wychodzących od Abonenta po przekroczeniu miesięcznego limitu naliczonego kosztu połączeń wychodzących. Domyślnym limitem przy zakładaniu konta abonenckiego jest kwota 100 zł netto. Kwota limitu może zostać na wniosek Abonenta zmieniona.
 - 4) W ramach standardowej usługi telefonicznej realizowanej w ramach jednego konta abonenckiego realizować można równocześnie jedno połączenie przychodzące lub jedno połączenie wychodzące.
 - 5) ograniczenia połączeń wychodzących od Abonenta na wybrane rodzaje numerów obejmujące np. połączenia na numery o podwyższonej opłacie, połączenia międzynarodowe, itp. Ograniczenia te mogą zostać na wniosek Abonenta zmienione.

- 6) Zawieszenia (wstrzymania) świadczenia całości lub części usług,
 - 7) nieprawidłowego działania urządzenia końcowego Abonenta,
 - 8) uszkodzenia infrastruktury telekomunikacyjnej,
- 6.5. Dostawca Usług monitoruje jakość łączy oraz ich obciążenie w sposób stały, w sposób nie powodujący obniżenia jakości świadczonych usług.
- 6.6. W sytuacji wykrycia naruszenia bezpieczeństwa systemu telefonicznego Operatora, integralności jego sieci teleinformatycznej i/ lub bezpieczeństwa Abonentów lub jakości świadczonych usług, Operator usługi telefonicznej zastrzega sobie prawo do skutecznego przeciwdziałania w/w zagrożeniom stosownie do charakteru naruszenia. Przeciwdziałanie to może obejmować wszystkie zgodne z prawem działania służące jak najszybszemu wyeliminowaniu powstałych zagrożeń oraz/lub ich skutków, poczynając od przesłania informacji o zagrożeniu lub wezwania do określonego zachowania aż do odłączenia urządzeń i łączy powodujących zagrożenie włącznie. W przypadku wykrycia źródeł zagrożenia poza swoją infrastrukturą Operator w miarę możliwości informuje o swoich działaniach podmioty, od których pochodzi zagrożenie i wnioskuje o jego usunięcie oraz zastrzega sobie prawo do utrzymania aktywnego przeciwdziałania zagrożeniom do czasu jego ustania. Niezastosowanie się do wezwania związanego z naruszeniem uprawnia Dostawcę Usług do wstrzymania świadczenia danej usługi której dotyczy naruszenie.

7. Dane dotyczące jakości usług, w szczególności minimalne oferowane poziomy jakości usług:

Minimalne oferowane przez Dostawcę Usług poziomy, jakości usług określa cennik oraz warunki promocji.

8. Zakres usług serwisowych oraz sposoby kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą

- 8.1. Usługi serwisowe świadczy Dostawca Usług.
- 8.2. Zakres usług serwisowych (zarówno świadczonych bez dodatkowej odpłatności lub za dodatkową odpłatnością) obejmuje:
- 1) Prace instalacyjno-montażowe związane z przyłączeniem do sieci telekomunikacyjnej oraz wykonanie zakończenia sieci,
 - 2) Wymianę lub naprawę urządzeń końcowych,
 - 3) Konfigurowanie lub re-konfigurowanie urządzeń końcowych.
 - 4) Naprawę zakończenia sieci oraz przyłącza telekomunikacyjnego, lokalnej pętli abonenckiej, lokalnej podpętli abonenckiej.
 - 5) Konfigurowanie i naprawa urządzeń telekomunikacyjnych Abonenta.
- 8.3. Ceny usług serwisowych określa cennik.
- 8.4. Usługi serwisowe są świadczone bez dodatkowej odpłatności lub za dodatkową odpłatnością w zależności od przyczyny i okoliczności wykonania danej usługi serwisowej.
- 8.5. Naprawa lub wymiana urządzeń telekomunikacyjnych przekazanych przez Dostawcę Usług Abonentowi do używania następuje:
- 1) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w tych urządzeniach lub wykonanych robotach,
 - 2) odpłatnie, w przypadku utraty lub uszkodzeń będących następstwem nienależytej eksploatacji, za zapłatą:
 - (a) kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć w toku zwykłych czynności serwisowych,
 - (b) opłaty za wymianę urządzeń zgodnie z cennikiem Dostawcy Usług, jeśli nastąpiła utrata lub jeżeli uszkodzeń nie da się usunąć w toku zwykłych czynności serwisowych.
- 8.6. Jeśli w konkretnym przypadku strony nie ustalą inaczej Dostawca Usług zobowiązuje się do usunięcia usterek w ciągu:
- 1) 1 dnia roboczego od daty zgłoszenia o ile wyniknęły one z przyczyn leżących po stronie Dostawcy Usług;
 - 2) 2 dni roboczych od daty i zgłoszenia o ile wyniknęły one z przyczyn nieleżących po stronie Dostawcy Usług.
- 8.7. Jeśli usunięcie usterek w terminach określonych w pkt.8.6 nie jest możliwe, Dostawca Usług powiadomi Abonenta o przewidywanym terminie ich usunięcia.
- 8.8. Za nieuzasadnione wezwanie serwisowe Dostawca Usług może pobierać opłatę określoną w cenniku.
- 8.9. Jeżeli jest to niezbędne do zdiagnozowania problemu związanego ze świadczeniem danej usługi Abonent, na prośbę Dostawcy Usług, udzieli niezbędnych informacji technicznych, w szczególności dotyczących numeru MAC, adresu modemu kablowego, karty sieciowej, rodzaju systemu operacyjnego lub innego oprogramowania oraz informacji dotyczących sprzętu podłączonego do komputera i jego konfiguracji.
- 8.10. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z usług w tym kwestie serwisowe oraz zasięgać informacji na temat usług telefonicznie lub emailowo oraz osobiście w biurze obsługi klienta. Dane kontaktowe w tym zakresie są dostępne na stronie www.classcom.pl.
- 8.11. W celu wykonania usługi serwisowej Abonent umożliwi upoważnionemu personelowi technicznemu Dostawcy Usług dostęp do odpowiednich urządzeń celem przeglądu, pomiarów oraz naprawy w godzinach od 7 do 22. Podczas dokonywania powyższych czynności w lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.
- 8.12. Wymiana urządzeń następuje po dostarczeniu przez Abonenta do biura obsługi klienta Dostawcy Usług urządzenia wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży

właściwemu organowi ścigania. W przypadku naprawy lub wymiany urządzeń, utracie mogą ulec dane zapisane w urządzeniu.

- 8.13. Za konsultacje techniczne i podłączenie urządzeń na wniosek Abonenta Dostawca usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku.

9. 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 w umowie poziom jakości świadczonej usługi

- 9.1. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług na zasadach ogólnych określonych we właściwych przepisach, w szczególności prawa telekomunikacyjnego oraz kodeksu cywilnego z zastrzeżeniem postanowień niniejszego regulaminu oraz umowy abonenckiej.
- 9.2. Odpowiedzialność Dostawcy Usług nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta nie będącego konsumentem. Odpowiedzialność Dostawcy Usług wobec Abonenta nie będącego konsumentem jest ograniczona do sumy stanowiącej dwukrotność należności zapłaconych przez tego Abonenta Dostawcy Usług za trzy ostatnie pełne okresy rozliczeniowe poprzedzające szkodę.
- 9.3. Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu usługi wynikająca z wady sieci, Abonentowi przysługuje prawo do bonifikaty w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za daną usługę, której dotyczy przerwa. W sytuacji określonej w zdaniu poprzednim Abonent ma prawo do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
- 9.4. W przypadku gdy nie został osiągnięty określony w umowie poziom jakości świadczonej usługi Abonentowi przysługuje bonifikata w wysokości proporcjonalnej do wartości zmniejszenia poziomu (pogorszenia) danej usługi oraz ilości dni w których poziom jakości był zmniejszony. W takim przypadku bonifikata będzie obliczana, jako iloczyn według następującego wzoru: $1/30 \times \text{ilość dni} \times \text{wartość zmniejszenia poziomu}$ (np. 50%).
- 9.5. Do czasu, za który Abonentowi naliczana jest bonifikata, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii lub poprawa poziomu, jakości świadczonej usługi nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
- 9.6. Bonifikata jest naliczana na wniosek Abonenta złożony w trybie reklamacji zgodnie z pkt. 10.
- 9.7. Rozliczenie bonifikaty następuje w pierwszej kolejności poprzez potrącenie jej równowartości z należności za usługi świadczone przez Dostawcę Usług w najbliższym okresie rozliczeniowym. W braku możliwości dokonania rozliczenia w sposób opisany w zdaniu poprzednim bonifikata jest wypłacana w gotówce lub bezgotówkowo Abonentowi stosownie do jego wniosku.
- 9.8. Dostawca Usług zastrzega, że z przyczyn technicznych, w celu zapewnienia należytego świadczenie usług wymagane jest okresowe wykonywanie prac konserwacyjno-modernizacyjnych sieci i urządzeń telekomunikacyjnych, co może skutkować krótkotrwałymi, przerwami w korzystaniu z usług. Prace te prowadzone będą w porze nocnej, w sposób możliwie najmniej uciążliwy dla Abonentów. Czas trwania przerw w świadczeniu usług spowodowanych pracami konserwacyjno-modernizacyjnymi nieprzekraczający łącznie 24 godzin miesięcznie nie uprawnia Abonenta do naliczenia bonifikaty. O planowanych pracach konserwacyjno-modernizacyjnych Dostawca Usług będzie informował na swojej stronie internetowej.

10. Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji:

- 10.1. Abonentowi przysługuje prawo złożenia reklamacji.
- 10.2. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Dostawcę Usług, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca Usług jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację, chyba że w tym terminie zostanie udzielona odpowiedź na reklamację.
- 10.3. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury (rachunku) zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca Usług niezwłocznie powiadamia reklamującego Abonenta.
- 10.4. Reklamacja powinna zawierać:
- 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) przydzielony reklamującemu Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu Abonentowi przez Dostawcę Usług lub adres miejsca zakończenia sieci;
 - 5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji niedotrzymania terminu zawarcia umowy;

- 6) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usług;
 - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - 8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - 9) podpis reklamującego Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 10.5. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w pkt.10.4 podpkt.1-6, 8 lub 9 powyżej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług przyjmująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta 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.
- 10.6. Dostawca Usług rozpatrując reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- 1) nazwę jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację;
 - 2) powołanie podstawy prawnej;
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 - 5) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - 6) 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 postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
 - 7) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
- 10.7. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 2) zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.
- 10.8. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej 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 Usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
- 10.9. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent ma prawo skierowania sporu na drogę postępowania sądowego lub mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub poddania go rozstrzygnięciu polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

11. Informacje o polubownych sposobach rozwiązywania sporów:

Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent ma możliwość wystąpienia na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub na drogę postępowania mediacyjnego przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej. W przypadku, gdy reklamującym jest Abonent będący konsumentem ma on dodatkowo prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

12. Sposób uzyskania informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych:

Informacje o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych są dostępne na stronie internetowej Dostawcy Usług www.classcom.pl. Nadto, na wiosek Abonenta informacje te mogą zostać przesłane na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.

13. Zasady umieszczenia danych abonenta w spisie abonentów w przypadku umowy dotyczącej świadczenia usług głosowych:

- 13.1. Dostawca Usług może udostępniać spis abonentów usług głosowych oraz świadczyć usługę biura informacji o numerach telefonicznych abonentów, a także może udostępniać niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych. Zamieszczenie danych Abonenta będącego osobą fizyczną w spisie abonentów, udostępnianie informacji o numerach telefonicznych abonentów będących osobami fizycznymi, a także przekazanie danych takiego Abonenta innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych wymaga zgody Abonenta. Dostawca Usług udostępnia formularze obejmujące oświadczenie Abonenta w przedmiocie wyrażenia zgody, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, w swoich biurach lub na swojej stronie internetowej.
- 13.2. Dane osobowe posiadane przez Dostawcę Usług zawarte w publicznie dostępnym spisie abonentów, zwanym dalej "spisem", wydawanym w formie książkowej lub elektronicznej, a także udostępniane za pośrednictwem Dostawcy Usług są ograniczone do:
- 1) numeru abonenta lub znaku identyfikującego abonenta;

- 2) nazwiska i imion abonenta;
 - 3) nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się zakończenie sieci, udostępnione abonentowi.
- Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w podpkt.1)-3) wymaga zgody Abonenta.
- 13.3. Abonenci, przed umieszczeniem ich danych w spisie, są informowani nieodpłatnie o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których ich dane osobowe mogą się znajdować, a także o możliwości wykorzystywania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie.
 - 13.4. Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności. Udostępnianie w spisie lub za pośrednictwem służb informacyjnych danych identyfikujących abonentów innych niż wymienieni w zdaniu poprzednim nie może naruszać słuszych interesów tych podmiotów.
 - 13.5. Dostawca Usług zabezpiecza spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem.
 - 13.6. Dostawca Usług informuje Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.

14. Sposób przekazywania abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych;

- 14.1. Abonenci są informowani o zagrożeniach związanych ze świadczonymi usługami oraz sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez zamieszczenie instrukcji bezpieczeństwa na stronie internetowej Dostawcy Usług oraz w formie komunikatów wyświetlanych na stronie internetowej Dostawcy Usług lub przesyłanych abonentom za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym w szczególności pocztą elektroniczną.
- 14.2. Dostawca Usług zaleca stosowanie filtra przeciwprzepięciowego w instalacji zasilającej urządzenia telekomunikacyjne, utrzymanie w sprawności systemów operacyjnych w szczególności poprzez bieżące instalowanie uaktualnień, a także stałe stosowanie programów antywirusowych z aktualną bazą wirusów.

15. Wszelkie opłaty należne w momencie rozwiązania umowy, w tym warunki zwrotu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych ze wskazaniem, na czyj koszt zwrot ma nastąpić.

- 15.1. Abonent w ciągu 7 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia umowy abonenckiej zobowiązany jest do zwrotu w biurze obsługi klienta Dostawy Usług, w godzinach jego urzędowania wszelkich przekazanych mu do używania przez Dostawcę Usług urządzeń znajdujących się w jego lokalu.
- 15.2. W braku zwrotu urządzeń opisanych w pkt.15.1. Dostawca Usług wzywa Abonenta do zwrotu. W przypadku niezwrócenia urządzeń pomimo wezwania, Dostawca Usług, na wniosek Abonenta, za dodatkową opłatą określoną w cenniku może odebrać urządzenia z lokalu Abonenta.
- 15.3. W przypadku opóźnienia w wykonaniu przez Abonenta obowiązku zwrotu urządzeń lub zwrotu urządzeń uszkodzonych lub zużytych w stopniu przekraczającym normalne zużycie zgodne z prawidłową eksploatacją. Dostawca Usług może obciążyć Abonenta karą umowną w wysokości określonej w cenniku.
- 15.4. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności urządzeń na Abonenta.
- 15.5. W przypadku w którym zawarcie umowy abonenckiej, związane jest z ulgą przyznaną Abonentowi, Dostawcy Usług przysługuje kara umowna od Abonenta z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta. Wysokość kary umownej określa cennik przy czym maksymalna wysokość kary nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Kara umowna o której mowa w niniejszym podpunkcie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.