

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH COEL

§1 - Przedmiot regulacji

1. Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych (zwany dalej Regulaminem) określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych przez COELWIRELESS Andrzej Deczyński, z siedzibą w: 62-510 Konin, ul. 11 Listopada 37/49 wpisaną pod numerem 5632 do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, posiadającą numer identyfikacji podatkowej 665-261-97-05.

2. Postanowienia Regulaminu znajdują zastosowanie dla wszystkich bieżących i przyszłych umów, których przedmiotem jest świadczenie przez COEL Usług telekomunikacyjnych chyba, że strony w formie pisemnej pod rygorem nieważności wyraźnie odstąpiły w całości albo części od stosowania postanowień Regulaminu.

§2 - Definicje

Ileć w niniejszym Regulaminie używane jest wyrażenie:

- COEL - COELwireless Andrzej Deczyński, 62-510 Konin, ul. 11 Listopada 37/49,
- Usługa Telekomunikacyjna – oznacza usługę telekomunikacyjną świadczoną przez COEL, polegającą na transmisji danych, w celu realizacji połączenia z siecią Internet oraz realizacji połączeń głosowych w ramach sieci Internet - przy pomocy Urządzenia Końcowego podłączonego do sieci Internet,
- Sieć COEL – infrastruktura techniczna oraz oprogramowanie wykorzystywane przez COEL oraz inne podmioty do zapewnienia realizacji Usług Telekomunikacyjnych,
- Abonent – oznacza podmiot będący stroną Umowy Abonenckiej,
- Umowa Abonencka – umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, zawarta z COEL na piśmie,
- Użytkownik – każdy podmiot korzystający lub zamierzający korzystać z Usług Telekomunikacyjnych,
- Cennik – oznacza ustalany przez COEL Cennik oferowanych Usług Telekomunikacyjnych,
- Siła wyższa – oznacza zdarzenie zewnętrzne, niezależne od COEL, którego wystąpienia nie można było racjonalnie przewidzieć i którego następstwom nie można było zapobiec, w szczególności wojnę, pożar, powódź, strajk, zakazy lub nakazy wydane przez organy administracji publicznej lub zmiany obowiązujących przepisów prawa, powodujące niemożność świadczenia przez COEL usług telekomunikacyjnych,
- Specyfikacja Techniczna – oznacza sporządzone przez COEL zestawienie warunków i wymagań technicznych, jakie winny spełniać urządzenia końcowe Użytkownika oraz sieć telekomunikacyjna, do której dostęp posiada Użytkownik, niezbędne dla zapewnienia należytego świadczenia oraz korzystania z Usług Telekomunikacyjnych, a także określający standardy techniczne świadczonych Usług Telekomunikacyjnych,
- Urządzenie Końcowe – oznacza komputer lub urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do zakończeń sieci Internet, umożliwiające korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych,
- Przyłącze do Sieci COEL – oznacza fizyczny styk z siecią COEL kablem miedzianym, światłowodem lub połączeniem bezprzewodowym w technice radiowej, wykorzystywany do świadczenia usług telekomunikacyjnych tj. transmisji danych.

§3 - Świadczenie usług telekomunikacyjnych

- COEL udostępnia aktualny Regulamin, Regulamin Promocji, Cennik oraz Specyfikację Techniczną pod adresem internetowym www.coel.pl.
- COEL zobowiązuje się dochowac należytej staranności w celu zapewnienia właściwej jakości świadczonych usług telekomunikacyjnych, odpowiedniej do posiadanych możliwości sprzętowych i technicznych, z uwzględnieniem charakteru i specyfiki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, z zachowaniem standardów świadczenia usług, określonych w Specyfikacji Technicznej.
- Korzystanie przez Użytkownika ze świadczonych przez COEL usług telekomunikacyjnych możliwe jest wyłącznie przy wykorzystaniu odpowiednich Urządzeń Końcowych, podłączonych do zakończenia sieci Internet lub sieci COEL.

§4 - Umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych

- Korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych możliwe jest na podstawie Umowy Abonenckiej.
- Umowę Abonencką poczytuje się za zawartą na czas nieokreślony. Umowa Abonencka może być zawarta na czas określony, jeżeli strony tak w jej treści wyraźnie postanowią.
- COEL, zawierając umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, przydziela Abonentowi lub Użytkownikowi korzystającemu z Usług Telekomunikacyjnych nie będącemu Abonentem publiczny adres IP, umożliwiający połączenie z siecią Internet.

§5 - Zdolność finansowa

- COEL, w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania przez Abonenta zobowiązań, może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:
 - dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec COEL;
 - pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu dostawcy usług lub udostępionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50, poz. 424 oraz z 2004 r. Nr 68, poz. 623 i Nr 116, poz. 1203); COEL powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
- COEL może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej lub zawrzeć Umowę Abonencką na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta, w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 1 lit. b), w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy Abonenckiej.

§6 - Opłaty

- COEL pobiera stałe opłaty abonamentowe z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
- Wysokość opłat za świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, w tym również stałej miesięcznej opłaty abonamentowej, określa Cennik.

3. Opłaty naliczane są za świadczone przez COEL usługi, zrealizowane z wykorzystaniem przyłącza do Sieci COEL niezależnie od podmiotu, który rzeczywiście korzystał z usług.

§7 - Faktury

- Faktury wystawiane będą w formie papierowej, chyba że Użytkownik wyrazi zgodę na wystawianie oraz przysyłanie faktur VAT w formie elektronicznej.
- Faktury VAT wskazujące należność COEL z tytułu świadczenia usług na rzecz Abonentów sporządzone zostaną w terminie do 7 dnia miesiąca którego dotyczą.

§8 - Wymagania techniczne

- Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych odbywa się z zastrzeżeniem spełnienia przez Urządzenia Końcowe oraz sieć telekomunikacyjną, za pośrednictwem której Użytkownik korzysta z Usług Telekomunikacyjnych, warunków i wymagań określonych w Specyfikacji Technicznej.
- Używane przez Użytkownika urządzenia telekomunikacyjne, w szczególności Urządzenia Końcowe, niezależnie od spełnienia wymogów określonych w ust. 1, winny spełniać wymagane obowiązującymi przepisami prawa warunki techniczne oraz posiadać wymagane świadectwa homologacji, certyfikaty lub świadectwa zgodności lub inne wymagane dokumenty lub oznaczenia.

§9 - Treści bezprawne

Abonent przyjmuje do wiadomości, iż wykorzystanie usług świadczonych przez COEL dla celów lub w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa lub zasadami współzycia społecznego jest zabronione i może stanowić podstawę rozwiązania umowy o świadczenie usług ze skutkiem natychmiastowym. Użytkownik zobowiązany jest w szczególności do niewykorzystywania świadczonych przez COEL usług dla przesyłu danych lub programów, których funkcjonowanie może skutkować powstaniem szkód, przechwytywaniem danych lub zbieraniem danych o funkcjonowaniu sieci telekomunikacyjnej lub działaniach podejmowanych za pośrednictwem tej sieci.

§10 - Tajemnica telekomunikacyjna

COEL zapewnia tajemnicę komunikowania się w sieci telekomunikacyjnej, z zachowaniem przepisów ustawy Prawo telekomunikacyjne.

§11 - Informacja COEL

COEL udostępnia pod adresem internetowym www.coel.pl informację o możliwych zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych oraz stosowanych przez COEL zabezpieczeniach sprzętowych i programowych, mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa transmisji danych.

§12 - Odpowiedzialność COEL

- COEL nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub obniżoną jakość transmisji danych, wynikające ze specyfiki transmisji danych oraz za przerwy w świadczeniu usług spowodowane zdarzeniami losowymi lub nieprawidłowym działaniem innych dostawców lub operatorów telekomunikacyjnych, z których usług korzysta Użytkownik.
- COEL nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług w przypadku gdy nastąpiło ono wskutek:
 - siły wyższej,
 - nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika, Specyfikacji Technicznej lub obowiązujących przepisów prawa.

§13 - Reklamacje Usług Telekomunikacyjnych

- W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnych przez COEL, a także w przypadku błędnego dokonania wzajemnych rozliczeń lub w przypadku innych zastrzeżeń w odniesieniu do Usług Telekomunikacyjnych, Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia reklamacji.
 - Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby Użytkownika, zwanego dalej "reklamującym";
 - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - przydzielony reklamującemu numer telefonu, którego dotyczy reklamacja;
 - datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku niedotrzymania z winy COEL określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych,
 - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 6;
 - podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
 - W przypadku gdy reklamacja złożona pocztą elektroniczną, pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1-5, 7 lub 8, upoważniona osoba reprezentująca COEL przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.
 - W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1-5, 7 lub 8, jednostka COEL 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 nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
 - Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 pkt 6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka COEL rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
 - Reklamacja może być złożona w każdej jednostce COEL obsługującej Użytkowników.
 - Reklamacja może być złożona pocztą elektroniczną, pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę wskazaną w ust. 6, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

8. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce, o której mowa w ust. 6, upoważniona osoba reprezentująca COEL przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
9. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, COEL 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 COEL rozpatrującej reklamację.
10. Przepisu ust. 9 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
11. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
12. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 11, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka COEL rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
13. Jednostka COEL rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.
14. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę jednostki COEL 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 COEL, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
16. Jeżeli reklamacja Usługi Telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.

§14 - Ochrona danych osobowych

Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie, udostępnianie i wykorzystywanie w inny sposób przez COEL, oraz podmioty współpracujące danych osobowych Użytkownika dla celów związanych z realizacją przez COEL, oraz podmioty współpracujące Usług Telekomunikacyjnych oraz promocji i reklamy przez COEL, oraz podmioty współpracujące własnych i obcych towarów i usług. Przetwarzanie danych osobowych odbywać się będzie zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych oraz ustawy Prawo telekomunikacyjne. Udostępnienie objętych niniejszą zgodą danych osobowych jest dobrowolne. Użytkownikowi przysługuje prawo do żądania uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy o ochronie danych osobowych albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane.

§15 - Odstąpienie od umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych

1. Użytkownikowi korzystającemu z Usług Telekomunikacyjnych, będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawartej poza lokalem COEL, bez podania przyczyn, w terminie 10 dni od dnia zawarcia umowy, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w siedzibie operatora lub drogą pocztową przed upływem tego terminu.
2. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie do odstąpienia Użytkownika korzystającego z Usług Telekomunikacyjnych, będącego konsumentem od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych znajduje zastosowanie ustawa z dnia 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2000 r. Nr 22, poz. 271 z późn. zm.).

§16 - Rozwiązanie umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych

1. Umowa Abonencka może zostać rozwiązana w każdym czasie, z zgodnym porozumieniem stron.
2. Każdej ze stron przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej zawartej na czas nieokreślony z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
3. COEL przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku gdy:
 - a) opóźnienie w uiszczeniu opłaty z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych lub jakichkolwiek innych świadczeń pieniężnych na rzecz COEL przekracza 60 dni,
 - b) gdy Użytkownik narusza postanowienia umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych lub niniejszego Regulaminu.
4. Wypowiedzenie oraz odstąpienie od Umowy Abonenckiej winno nastąpić w formie pisemnej. Wypowiedzenie przez COEL umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych innej niż Umowa Abonencka nastąpi poprzez skierowanie oświadczenia o wypowiedzeniu umowy na adres podany przez Użytkownika jako adres do korespondencji.

§17 - Zakres obsługi serwisowej

COEL świadczy usługi serwisowe wyłącznie w zakresie prawidłowości funkcjonowania przyłącza do sieci COEL, linii abonenckiej oraz urządzeń wykorzystywanych przez COEL do świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej, a także w zakresie wad urządzeń sprzedanych Użytkownikowi przez COEL – z uwzględnieniem postanowień ewentualnie udzielonych przez COEL gwarancji jakości tych urządzeń.

§18 - Sądowictwo polubowne, mediacje

1. Spór cywilnoprawny między konsumentem a COEL z tytułu świadczonych Usług Telekomunikacyjnych może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego.
2. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek konsumenta.
3. Spór o prawa majątkowe wynikający z tytułu świadczonych Usług Telekomunikacyjnych może zostać także poddany pod rozstrzygnięcie Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§19 - Zmiana postanowień Regulaminu, Cennika lub Specyfikacji Technicznej

1. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 2 i 3 zmiana postanowień niniejszego Regulaminu, Cennika lub Specyfikacji Technicznej może nastąpić w każdym czasie poprzez publikację zmian w serwisie www.coel.pl.
2. COEL powiadamia Abonenta na piśmie o każdej zmianie w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie, wraz z informacją o prawie wypowiedzenia umowy przez Abonenta w przypadku braku akceptacji zmian, bez obowiązku zapłaty COEL roszczeń odszkodowawczych. Wypowiedzenie Umowy Abonenckiej przez Abonenta winno zostać dokonane w terminie 14 dni od dnia powiadomienia i wymaga dla swej ważności zachowania formy pisemnej.
3. W razie podwyższenia cen Usług Telekomunikacyjnych, COEL jest obowiązany, do powiadomienia:
 - 1) o tym Abonentów na piśmie z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego;
 - 2) innych niż Abonenci Użytkowników poprzez podanie tego do publicznej wiadomości w serwisie www.coel.pl
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3 pkt 1, Abonent powinien zostać poinformowany także o prawie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej z powodu braku akceptacji podwyższenia cen, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa COEL nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, za wyjątkiem prawa żądania ulg w płatnościach udzielonych w związku z zawarciem Umowy Abonenckiej.

§20 - Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych postanowieniami umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, Regulaminu, Cennika oraz Specyfikacji Technicznej zastosowanie znajdują postanowienia ustawy Prawo telekomunikacyjne, kodeksu cywilnego oraz innych właściwych przepisów prawa.

Oświadczam, że zapoznałem(łam) się z REGULAMINEM ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH COEL

.....
data