

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych JPK

Obowiązuje od 21.12.2020

Znosi regulamin obowiązujący od: 20.07.2018

§1. DEFINICJE:

- a) **Abonament** – okresowa opłata za korzystanie z dostępu do SIEĆ JPK i Internetu, dostęp do Telewizji lub usług ITC,
- b) **Abonent** – osoba fizyczna bądź prawna oraz jednostka nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z JPK,
- c) **Abonent Komercyjny** oznacza dowolną osobę fizyczną lub prawną, która jest właścicielem, zajmuje lub eksploatuje jakiegokolwiek lokale, placówki lub budynki, zawierające pokoje lub inne pomieszczenia, które są lub mogą zostać udostępnione jako pokoje hotelowe, gościnne itp. lub też jako biura lub siedziby firm, w tym bary, gospody, pensjonaty, szpitale, domy opieki, szkoły i inne miejsca zajmowane przez wiele osób
- d) **Awaria** – przejściowy brak możliwości korzystania z usług telekomunikacyjnych świadczonych w ramach umowy będący następstwem wadliwego działania Sieci JPK lub Urządzenia Abonenckiego,
- e) **BOK** – Biuro Obsługi Klienta, czyli jednostka JPK dedykowana do bezpośredniego kontaktu z Abonentem w związku z realizacją Umowy, mająca swoją ;
- f) **Cennik** – obowiązujący cennik na Usługi świadczone przez JPK opublikowany na stronie www.jpk.pl, a także dostępny w BOK.
- g) **Internet** – ogólnosiatkowa sieć komputerowa,
- h) **Instalacja** – aktywacja sygnału telefonicznego w Lokalu, obejmująca dostarczenie niezbędnej infrastruktury i zasobów, łącznie – jeśli to konieczne – z uprzednim wykonaniem przyłącza abonenckiego; instalacja podlega opłatom określonym w Cenniku
- i) **JPK** – firma „JPK” Jarosław Paweł Krzymin, , która będzie świadczyła usługi określone w Umowie,
- j) **Limit wartości połączeń** – kwotowe ograniczenie wartości połączeń telefonicznych wykonywanych z danego numeru abonenckiego, stosowane opcjonalnie jako mechanizm kontroli kosztów połączeń; nie dotyczy bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy
- k) **Lokal** – miejsce udostępnienia usług objętych Umową
- l) **Okres rozliczeniowy** – jest to okres 1 miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec JPK, które mają swój początek i koniec w dniach wskazanych przez JPK na fakturze, chyba że Abonent i JPK w treści umowy przyjmą odmienny okres.
- m) **Protokół Odbioru Technicznego** – dokument, stanowiący potwierdzenie instalacji usług zamówionych przez Abonenta
- n) **Rachunek** – dokument zawierający opłaty wynikającej z Umowy, Regulaminu oraz Cennika wystawione Abonentowi przez JPK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
- o) **Regulamin** – Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych,
- p) **Regulamin Promocji** – obowiązująca w danym okresie oferta promocyjna na świadczone przez JPK usługi telekomunikacyjne skierowana do Abonentów, określająca szczegółowe warunki oraz zasady, w tym w szczególności promocyjne ceny oferowanych usług.
- q) **Sieć JPK** – urządzenia telekomunikacyjne i linie telekomunikacyjne zestawione i połączone w sposób umożliwiający przekazywanie sygnałów pomiędzy określonymi zakończeniami sieci, za pomocą przewodów, fal radiowych bądź optycznych lub innych, eksploatowane przez JPK w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2000 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późniejszymi zmianami.), zwanej dalej Ustawą,
- r) **Siła Wyższa** – zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, a w szczególności: działanie sił przyrody, wojna, strajki, zamieszki, demonstracje, niepokoj społeczne, awarie w dostawie energii, zmiana przepisów prawa, akty władzy państwowej, samorządowej.
- s) **Umowa** – umowa z Abonentem, na podstawie której JPK zobowiązuje się do udostępniania lub świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania należności za usługi i przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu,
- t) **Urządzenia Abonenckie** – wszelkie urządzenia udostępnione Abonentowi na czas trwania Umowy w celu jej realizacji, które pozostają własnością JPK niezależnie od miejsca ich instalacji i czasu trwania Umowy,
- u) **Urządzenia sieciowe** – karta sieciowe kablowa lub radiowa bądź inne urządzenia, za pomocą których Abonent będzie miał dostęp do SIEĆ JPK i do sieci Internet
- v) **Usługi** – usługa telekomunikacyjna, w tym w szczególności usługa dostępu do sieci Internetu, usługa dostarczania sygnału TV, usługa telefonii ITC, a także związane z nimi inne usługi dodatkowe,
- w) **Urządzenie VoIP** – urządzenie abonenckie stanowiące własność JPK, oddane do użytkowania i zapewniające dostęp do usług Internetowej Telefonii Cyfrowej, określone w Protokole Odbioru Technicznego lub Umowie
- x) **Usługi dostępu do sieci Internet** – zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieć JPK,
- y) **Usługi dostarczania sygnału TV** – transmisja sygnału telewizyjnego lub radiowego w postaci sygnału analogowego wraz z innymi usługami dodatkowymi,
- z) **Usługa telefonii ITC** – połączenia telefoniczne oraz związane z nimi świadczenia dodatkowe w ramach Internetowej Telefonii Cyfrowej
- aa) **Ustawa PT** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800);
- ab) **Zamawiający** – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy

§2. POSTANOWIENIA OGÓLNE:

- a) JPK w ramach prowadzonej przez siebie działalności telekomunikacyjnej oferuje Abonentom możliwość korzystania z Usług na terenie prowadzonej przez siebie działalności, przy czym za okres oferowanych Usług wynika z posiadanych przez JPK możliwości technicznych i organizacyjnych.
- b) Regulamin oraz Cennik stanowią każdorazowo integralną część Umowy.
- c) JPK ma prawo wprowadzać dodatkowe regulaminy związane z prowadzonymi akcjami promocyjnymi, określane Regulaminem Promocji. Postanowienia Umowy oraz dodatkowych regulaminów związanych z wprowadzonymi akcjami promocyjnymi mają pierwszeństwo w stosowaniu przed postanowieniami Regulaminu.

§3. ZAWARCIE, ROZWIĄZANIE, ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG:

- a) Umowa może zostać zawarta wyłącznie w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.
- b) Abonent może zawrzeć Umowę oświadczenia bądź przez pełnomocnika, przy czym pełnomocnictwo dla osoby trzeciej winno być sporządzone na piśmie.
- c) Abonent jest zobowiązany do przedstawiania dokumentów jednoznacznie potwierdzających jego tożsamość oraz u mocowanie do złożenia oświadczenia woli w przypadku przedstawiciela.
- d) Umowa może zostać zawarta przez Abonenta w lokalu JPK lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
- e) JPK może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Abonenta (lub pełnomocnika) następujących danych:
 - i) nazwisko i imiona,
 - ii) imiona rodziców,
 - iii) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały,
 - iv) numeru ewidencji PESEL,
 - v) nazwy, serii oraz numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość,
 - vi) zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej lub wyciągu z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej,
 - vii) odpis z KRS,
 - viii) zaświadczenie o nadaniu numeru REGON i NIP
- f) W zakresie gromadzenia i przetwarzania danych osobowych wskazanych w pkt poprzednim JPK pełni rolę administratora danych w myśl przepisów ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych.
- g) Ponadto JPK przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy jeżeli:
 - i) Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności,
 - ii) Zamawiający lub inna osoba korzystająca z Usług zalega z opłatami na rzecz JPK,
 - iii) wcześniejsza umowa o świadczenie Usług zawarta z Abonentem lub inną osobą korzystającą z Usług została rozwiązana przez JPK lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu.
- h) Strony Umowy zobowiązują się informować wzajemnie o wszelkich zmianach danych identyfikacyjnych zawartych w Umowie w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian. W przypadku nie przekazania informacji o zmianie wszelkie dokumenty zawierające dane dotychczasowe uważane są za ważne, a ich dostarczanie na adres dotychczasowy za wiążące,
- i) W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez każdą ze stron z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki została zawarta, JPK przysługuje odszkodowanie w wysokości ulgi uzyskanej przez Abonenta pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania zgodnie z art. 57 ust. 6 Ustawy PT
- j) JPK może odstąpić od Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
 - i) zmiany prawa, która uniemożliwia JPK dalsze świadczenie Usług,
 - ii) zgłoszenia przez Prezesa UKE sprzeciwu wobec wykonywanej przez JPK działalności telekomunikacyjnej,
 - iii) powtarzającego się lub ciągłego łamania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu oraz innych przepisów obowiązujących w Polsce,
 - iv) niemożności świadczenia lub rozpoczęcia świadczenia Usług z przyczyn leżących po stronie Abonenta,
 - v) wszczęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego, upadłościowego, układowego, egzekucyjnego,
 - vi) wystąpienia siły wyższej w stosunku do Abonenta lub JPK trwającej dłużej niż 30 dni, która uniemożliwia świadczenie Usług.
- k) Abonent może odstąpić od Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
 - i) wystąpienia siły wyższej w stosunku do Abonenta lub JPK trwającej dłużej niż 30 dni, która uniemożliwia świadczenie Usług,
 - ii) nie uruchomienia w terminie regulaminowym Usługi z winy JPK, w tym przypadku Abonent jest zwolniony z umownych kar za wcześniejsze rozwiązanie Umowy.
- l) JPK ma prawo odmówić zawarcia Umowy w szczególności gdy:
 - i) proponowany przez Abonenta zakres lub sposób korzystania z sieci może niekorzystnie wpłynąć na obsługę pozostałych użytkowników Sieci JPK;
 - ii) brak jest możliwości technicznych realizacji Usług;
 - iii) Abonent nie przedstawił wymaganych dokumentów,
 - iv) Abonent nie uzyskał zgody na zainstalowanie urządzeń niezbędnych do świadczenia Usług lub zgoda taka straciła ważność;
 - v) z innych powodów, z zastrzeżeniem, iż taka odmowa nie jest sprzeczna z prawem
- m) Na żądanie Abonenta JPK może zawiesić świadczenie Usług na okres nie dłuższy niż 12 kolejno po sobie następujących miesięcy. Okres ten nie zalicza się Abonentowi do okresu minimalnego umowy jeżeli taki na umowie występuje,

- n) Zawieszenie świadczenia Usług liczy się od 1 dnia następnego miesiąca po miesiącu w którym wpłynie pisemny wniosek Abonenta,
- o) Zawieszenia świadczenia Usług nie stanowią przeszkody do odstąpienia od Umowy przez którąkolwiek ze stron,
- p) Po okresie zawieszenia Usług Abonent jest zobowiązany do zapłaty kwoty za „ponowne podłączenie” według obowiązującego cennika,
- q) Zawieszenie świadczenia Usług nie zwalnia Abonenta z uregulowania zaległości.

§4. INSTALACJA I ZASADY KORZYSTANIA Z URZĄDZEŃ ABONENCKICH:

- a) Abonent zawierając Umowę potwierdza posiadanie prawa własności lokalu, w którym zainstalowane ma być łącze lub zgody właściciela lokalu na dokonanie instalacji;
- b) Abonent wyraża zgodę na dokonanie wszelkich niezbędnych prac instalacyjnych mających na celu prawidłowy montaż końcówki abonenckiej;
- c) Abonent udostępnienia JPK odpowiedniego pomieszczenia celem zainstalowania odpowiednich urządzeń i okablowania oraz udzielenia niezbędnej pomocy JPK przy instalacji urządzeń i okablowania,
- d) Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia instalacji w nieruchomości Abonenta przed dostępem osób niepowołanych, kradzieżą lub uszkodzeniem,
- e) Abonent zobowiązany jest do dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Sieci JPK,
- f) Abonent zobowiązany jest do umożliwienia JPK kontroli, konserwacji, naprawy lub wymiany instalacji JPK oraz zapewnienia dostępu do odpowiednich pomieszczeń we wcześniej uzgodnionym terminie,
- g) Abonent zobowiązany jest do odebrania i podpisania protokołu zdawczo – odbiorczego a w przypadku zastrzeżeń zgłosić pisemnie JPK zastrzeżenia co do protokołu w terminie 7 dni od dnia odmowy podpisania protokołu,
- h) Abonent zobowiązany jest do korzystania z Urządzenia Abonenckiego zgodnie z jego przeznaczeniem,
- i) JPK po podpisaniu Umowy z Abonentem zainstaluje Urządzenie abonenckie w terminie do 45 dni roboczych licząc od dnia podpisania umowy. Po upływie tego okresu Umowa może, na piśmie wniosek Abonenta, zostać rozwiązana. Przy czym okres ten może ulec zwiększeniu przy niekorzystnych warunkach atmosferycznych lub propagacyjnych,
- j) JPK zobowiązuje się do dokonania Instalacji w Lokalu Abonenta w terminie do 45 dni roboczych od daty podpisania Umowy, chyba że strony uzgodnią, w formie pisemnej pod rygorem nieważności, inny termin Instalacji. Abonent zobowiązuje się do udostępnienia w wyznaczonym terminie Lokalu upoważnionemu pracownikowi JPK, wykonującemu Instalację. Nieudostępnienie Lokalu we wskazanym terminie spowoduje odpowiednie przesunięcie terminu Instalacji,
- k) Użytkownik zobowiązany jest do zwrotu na swój koszt sprzętu zainstalowanego przez JPK po zakończeniu trwania tej umowy bez dodatkowych wizań w stanie nieporozumienia, w ciągu 14 dni od daty zakończenia Umowy.

§5. OPŁATY:

- a) Datą dokonania wszystkich płatności na rzecz JPK jest data wpływu środków na konto JPK w terminie określonym na fakturze VAT. Jeżeli ostatni dzień wymagalności przypada na dzień wolny od pracy, to należność powinna wpłynąć na konto najpóźniej w następnym dniu roboczym przypadającym po dniu płatności.
- b) W przypadku nie wywiązania się z obowiązku opłacania Abonamentu przez Abonenta, JPK zastosuje następujące środki zapobiegawcze:
 - i) jeżeli opóźnienie przekroczy 5 dni kalendarzowych JPK może umieścić w oknie przeglądarki internetowej Abonenta informację o powstaniu zaległości płatniczej wraz z prośbą o wyjaśnienie, przy czym w/w informacja po potwierdzeniu jej odczytania umożliwia dalsze swobodne korzystanie z Usług zgodnie z umową; nadto w wypadku gdy w terminie 5 dni Abonent drogą telefoniczną lub mailową nie złoży wyjaśnień, JPK może objąć Abonenta odpłatnym (zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem) „monitoringiem płatności”, który będzie dołączony dodatkowo do kolejnej faktury wraz z Abonamentem. Wyjaśnienia należy złożyć drogą telefoniczną, mailowo, pisemnie lub bezpośrednio w BOK.
 - ii) jeżeli opóźnienie przekroczy 20 dni kalendarzowych, JPK może wystosować na adres podany w Umowie pisemne ponaglenie z 7 dniowym terminem płatności, koszt wezwania jest określony w Cenniku,
 - iii) jeżeli opóźnienie przekroczy 40 dni kalendarzowych JPK odłączy Abonenta od zewnętrznej sieci Internet. W celu uzyskania ponownego podłączenia Abonent zobowiązany jest, po wcześniejszym powiadomieniu JPK drogą telefoniczną lub mailową, do okazania przedstawicielowi JPK potwierdzenia opłacenia abonamentu za dany okres wraz z opłatą za „ponowne podłączenie” (według Cennika).
- c) Pozostałe usługi świadczone przez JPK na rzecz Abonenta będą opłacane na podstawie osobnych faktur.
- d) Abonent winien opłacać Abonament w terminie do 16 dnia każdego miesiąca za każdy miesiąc korzystania z Usług dostępu do Sieci JPK i Internetu i to niezależnie od faktu otrzymania właściwej faktury. W przypadku nie otrzymania faktury Abonent powinien niezwłocznie poinformować o tym fakcie JPK,
- e) Abonent w przypadku dokonywania płatności po terminie określonym na rachunku, zobowiązany jest do zapłaty odsetek ustawowych za opóźnienie za każdy dzień zwłoki w opłatach.
- f) za dokonaną instalację Urządzenia Abonenckiego Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej w wysokości określonej w Cenniku, chyba że strony poczyniły w tym zakresie odrębne ustalenia;
- g) Za uruchomienie świadczenia Usług Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty w wysokości określonej w Cenniku, , chyba że strony poczyniły w tym zakresie odrębne ustalenia;
- h) wysokości wszelkich opłat świadczonych przez JPK dla Abonentów, a w szczególności sposób ich naliczania określa Cennik,
- i) w przypadku podwyższenia cen za świadczone Usługi w stosunku do Abonenta, JPK zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Abonenta z zachowaniem co najmniej jednomiesięcznego Okresu Rozliczeniowego. JPK nie jest obowiązany do pisemnego informowania Abonenta, jeżeli zmiana w zakresie cen nie dotyczy Usługi świadczonej na rzecz Abonenta lub związana jest z wprowadzeniem nowych usług lub wiąże się z rezygnacją JPK z pobierania części opłat,
- j) Opłata abonamentowa obejmuje:
 - i) stały dostęp do Sieci JPK,
 - ii) korzystanie z Usług odpowiadającej danej opłacie abonamentowej określonej w Cenniku,
 - iii) obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych napraw serwisowych, a także obsługi nieuzasadnionych wizań,
- k) Opłata za Abonament winna być uiszczana przez Abonenta w wysokości określonej w Cenniku lub w Regulaminie Promocji, w miesięcznych Okresach Rozliczeniowych, przy czym w przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty za Abonament jest obniżana proporcjonalnie do liczby dni przez które była świadczona Usługa,
- l) Opłata za Abonament winna być uiszczana przelewem na rachunek bankowy JPK wskazany na fakturze VAT lub gotówką w siedzibie BOK JPK.

§6. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG:

- a) JPK zapewnia zgodnie z obowiązującymi w Polsce normami parametry sygnału telekomunikacyjnego dostarczanego do Lokalu. W tym celu JPK stosuje wewnętrzne procedury pomiaru i organizacji ruchu w Sieci polegające na stałym monitorowaniu obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów, współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku Usług świadczonych przy wykorzystaniu sieci innego operatora, zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Stosowane procedury mają na celu zachowania jakości świadczonych Usług.
- b) JPK zobowiązuje się dochowac należytej staranności w celu zapewnienia właściwej jakości świadczonych Usług, odpowiedniej do posiadanych możliwości sprzętowych i technicznych, z zachowaniem standardów świadczenia Usług, określonych w specyfikacji technicznej. Specyfikacja techniczna oraz dane o jakości Usług publikowane są dodatkowo na Stronie jpk.pl. Zapewnianie właściwej jakości świadczonych Usług oznacza spełnianie co najmniej minimalnych wymagań, co do ich jakości, określonych poniżej.
- c) JPK gwarantuje dla wszystkich Usług, w tym Usług telekomunikacyjnych minimalne poziomy jakości:

WSKAŹNIK	MINIMALNA WARTOŚĆ
Bezprzerwowy czas dostępności/świadczenia Usług	od 90%
Czas podłączenia Usług, w tym telekomunikacyjnych	14 DNI
Wskaźnik poprawności faktur z ostatnich 6 miesięcy w zakresie wysokości Opłaty Abonamentowej	99%

§7. ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG:

- a) JPK w ramach swojej oferty oferuje:
 - i) Usługi dostępu do sieci Internet,
 - ii) Usługi dostarczania sygnału TV,
 - iii) Usługi ITC,
 - iv) Usługi telefonii komórkowej
 - v) Usługi mobilnego dostępu do sieci Internet,
 - vi) Usługi dodatkowe związane z wymienionymi powyżej, określone w sposób szczegółowy postanowieniami Umowy w zakresie danej Usługi, Cennika, Regulamin oraz Regulamin Promocji,
- b) Zakres Usług świadczonych przez JPK określa Umowa, Cennik, Regulamin oraz Regulamin Promocji, o ile taki zostanie wprowadzony przez JPK.

§8. USŁUGI DOSTĘPU DO SIECI INTERNET:

- a) Abonent ma prawo:
 - i) korzystania ze wszystkich zasobów sieci Internet oraz zasobów lokalnych Sieci JPK z wyłączeniem usług, które obciążają Sieć JPK i łącze z Internetem w sposób uniemożliwiający korzystanie z Sieci JPK i Internetu przez innych Abonentów,
 - ii) korzystania z zasobów udostępnionych przez innych Abonentów w sposób ustalony przez tych Abonentów,
 - iii) wykorzystywania Sieci JPK do gier oraz innych rozrywek pod warunkiem, że są one zgodne z prawem i nie obciążają Sieci JPK w sposób uciążliwy dla innych Abonentów.
- b) Abonent nie ma prawa:
 - i) włamywania się do komputerów innych Abonentów, podsłuchiwanie pakietów oraz stosowania innych technik powodujących naruszenia dóbr innych Abonentów oraz innych osób, firm organizacji korzystających z Internetu,
 - ii) podłączać do Końcówki abonenckiej więcej urządzeń sieciowych niż ustalono z JPK,
 - iii) wykorzystywania usług typu P2P lub innych, w sposób uniemożliwiający korzystanie z Sieci JPK lub Internetu innym Abonentem,
 - iv) wykorzystywania Sieci JPK i Internetu do w celach niedozwolonych prawem polskim (a zwłaszcza Prawem Telekomunikacyjnym) i międzynarodowym,
 - v) wykorzystywania Sieci JPK i Internetu w sposób odbiegający od powszechnie przyjętych norm obyczajowych i moralnych,
- c) JPK zastrzega sobie prawo do:
 - i) ograniczenia lub wyłączenia dostępu do wybranych Usług, których wykorzystanie jest uciążliwe, stanowi zagrożenie dla innych Abonentów SIEĆ JPK lub nie przestrzega regulaminu bądź umowy, czym stanowi działanie sprzeczne z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa – przy czym czynności te JPK może podjąć dopiero po uprzednim pisemnym wezwaniu Abonenta do zaniechania wskazanych mu jednoznacznie Usług, których wykorzystanie jest uciążliwe oraz stanowi zagrożenie dla innych Abonentów Sieci JPK, lub po jednoznacznym wskazaniu postanowień Regulaminu lub Umowy, które nie są przestrzegane, oraz po bezskutecznym upływie terminu 7 dni, wskazanego w wezwaniu;
 - ii) zawiązań dostępu do Internetu dla tych Abonentów, którzy powodują znaczne (uciążliwe) obciążenie Sieci JPK lub Internetu – przy czym czynności te JPK może podjąć dopiero po uprzednim pisemnym wezwaniu Abonenta do zaniechania wskazanych mu jednoznacznie działań, które powodują znaczne (uciążliwe) obciążenia Sieci JPK lub Internetu, oraz po bezskutecznym upływie terminu 7 dni, wskazanego w wezwaniu;

- iii) czasowego blokowania dostępu do Internetu Abonentom, którzy swoim działaniem notorycznie utrudniają dostęp lub zagrażają pozostałym Abonentom SIEĆ JPK lub łamią regulamin bądź umowę – przy czym czynności te JPK może podjąć, dopiero po uprzednim pisemnym wezwaniu Abonenta do zaniechania wskazanych mu jednoznacznie działań, notorycznie utrudniających dostęp lub zagrażających pozostałym Abonentom Sieci JPK lub łamiących Regulamin lub Umowę, oraz po bezskutecznym upływie terminie 7 dni, wskazanego w wezwaniu;
 - iv) czasowego blokowania dostępu do sieci lokalnej Abonentom, ze strony których występuje istotne zagrożenie emisji wirusów komputerowych - przy czym działania te JPK może wykonać po uprzednim pisemnym wezwaniu Abonenta do zaniechania w/w działań oraz po bezskutecznym upływie terminie 7 dni, wskazanego w wezwaniu;
 - d) Abonentowi w związku z korzystaniem z Usługi dostępu do sieci Internet może zostać przydzielony indywidualny adres e-mail w domenie jpk.pl. W celu uzyskania adres e-mail Abonent zobowiązany jest do wypełnienia stosownego formularza znajdującego się na stronie www.jpk.pl
 - e) JPK w ramach świadczonych Usług dostępu do sieci Internet stosuje środki zarządzania ruchem w Sieci JPK, które co do zasady nie mają wpływu na jakość treści, aplikacji i usług dostępnych w ramach Usługi dostępu do sieci Internet, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych.
 - f) Zastosowane środki w szczególności nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji lub usług lub szczególnych ich kategorii, ani też nie ingerują w nie.
 - g) JPK zastrzega sobie prawo do zastosowania szczególnych środków zarządzania ruchem, mogących wpływać na jakość usług dostępnych w ramach Usługi dostępu do sieci Internet, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych. JPK stosuje szczególne środki zarządzania ruchem jedynie w przypadku i) w celu:
 - i) pozostawania w zgodności z przepisami prawa, którym podlega JPK lub ze zgodnymi z prawem środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawnych, w tym orzeczeń sądowych lub decyzji organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,
 - ii) utrzymania integralności i bezpieczeństwa Sieci JPK, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci JPK oraz Urzędzeń Abonenckich,
 - iii) zapobiegania groźnym przecięciu Sieci JPK oraz łagodzeniu skutków wyjątkowego lub tymczasowego przecięcia Sieci JPK - z jednoczesnym równym traktowaniem poszczególnych treści, aplikacji i usług, ich rodzajów oraz rodzajów transferu danych,
 - iv) Szczególne środki zarządzania ruchem JPK stosuje jedynie tak długo, jak jest to konieczne dla realizacji celów, którym te środki służą.
 - h) Szczególne środki zarządzania ruchem stosowane przez JPK, w przypadku ich zastosowania, mogą wpłynąć na jakość Usługi dostępu do sieci Internet w ten sposób, że mogą oddziaływać na ogólne parametry jakości t.j. prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do sieci Internet, jak również na funkcjonalność konkretnych rodzajów usług lub aplikacji dostępnych z wykorzystaniem Usługi dostępu do sieci Internet przy jednoczesnym zapewnieniu równego traktowania rodzajów transferu danych.
 - i) Wskazane powyżej szczególne środki zarządzania ruchem co do zasady nie wpływają na prywatność Abonentów oraz ochronę ich danych osobowych, chyba że ograniczenie prywatności i związane z tym przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne w celu ustalenia przyczyn lub usunięcia skutków przypadków wyszczególnionych w pkt i) – iii).
 - j) W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne,
 - k) JPK wykonuje aktywację usługi w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia obowiązywania umowy łączącej Abonenta z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet,
 - l) W przypadku rozwiązania umowy, JPK jest zobowiązany świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnienia rzez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej nowej usługi,
 - m) W przypadku rozwiązania Umowy, w ramach której JPK zapewniał Abonentowi dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od JPK zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy. W celu realizacji tego uprawnienia Abonent powinien wysłać wiadomość e-mail na adres bok@jpk.pl wskazując adres poczty elektronicznej, o który chodzi oraz okres, przez jaki JPK ma zapewnić do niego dostęp, z tym że okres ten nie może być dłuższy niż 12 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.
 - n) Za czynności związane z realizacją uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, JPK nie pobiera opłat od Abonenta.
 - o) Jeżeli nie doszło do zmiany dostawy usługi, o której mowa w pkt m) z przyczyn leżących po stronie JPK:
 - i) a jest on dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet – Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych;
 - ii) a jest on nowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet – Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi Abonentowi przez dotychczasowego dostawcę usług, liczonej według rachunków tego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych;
- §9. USŁUGI DOSTARCZANIA SYGNAŁU TV:**
- a) JPK zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały TV jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi
 - b) Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi dostarczania sygnału TV wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiągnięciem korzyści majątkowych, w Lokalu który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej lub ograniczonej – grupy osób, chyba że Umowa stanowi inaczej.
 - c) JPK zastrzega sobie prawo do emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w Sieci. Ewentualna zmiana częstotliwości emisji Programu nie będzie stanowić zmiany Umowy. O wszelkich tego typu zmianach Abonent będzie informowany przez JPK na bieżąco.
 - d) w przypadku Abonenta Komercyjnego łączny koszt reemisji sygnału TV odpowiada iloczynowi wszystkich pokoi hotelowych znajdujących się u danego Abonenta oraz wskazanych przez niego wyraźnie innych pomieszczeń, do których ma być dostarczony sygnał TV oraz jednostkowej wartości opłaty abonamentowej.
- §10. USŁUGI ITC (INTERNETOWEJ TELEFONII CYFROWEJ):**
- a) W zakresie Umowy o świadczenie usług telefonicznych JPK świadczy usługi połączeń głosowych określonych w Cenniku, połączeń do sieci Internet oraz inne usługi określone w Cenniku,
 - b) JPK zastrzega sobie prawo do:
 - i) ograniczenia świadczenie usług Internetowej Telefonii Cyfrowej, utrzymując świadczenie usług Internetowej Telefonii Cyfrowej nie powiększających zadłużenia Abonenta, w tym przekazywania połączeń do Abonenta lub połączenia nieodpłatne, jeżeli Abonent pozostaje w zwłoce z płatnością należności za korzystanie z usługi Internetowej Telefonii Cyfrowej przez okres dłuższy niż 45 dni,
 - ii) ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług Internetowej Telefonii Cyfrowej, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usługi Internetowej Telefonii Cyfrowej,
 - iii) ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług Internetowej Telefonii Cyfrowej, jeżeli istnieje uzasadniona obawa, że Abonent nie uiści opłat wnikających z zawartej Umowy, w szczególności jeżeli przekroczy określony Limit wartości połączeń,
 - c) Usługi Internetowej Telefonii Cyfrowej mogą być ponownie świadczone bez ograniczeń po uszczeniu przez Abonenta należności z należnymi odsetkami lub po zaprzestaniu przez Abonenta działań, które byłyby przyczyną ograniczenia lub zawieszenia. Opłatę za ponowne rozpoczęcie świadczenia bez ograniczeń usług Internetowej Telefonii Cyfrowej określa Cennik,
 - d) JPK nadaje Abonentowi numer abonencki (numery abonenckie) określone zgodnie z Umową,
 - e) Numer abonencki może być zmieniony na życzenie Abonenta, gdy jest to technicznie możliwe,
 - f) JPK może, w przypadku przebudowy lub rozbudowy eksploatowanej sieci JPK w następstwie uzyskanego przydziału numeracji dokonać zmiany numeru abonenckiego po uprzednim zawiadomieniu Abonentów o planowanej zmianie numerów oraz o ich nowych numerach z co najmniej 90 dniowym wyprzedzeniem. JPK przez okres 12 miesięcy od uzyskania przydziału nowej numeracji, zobowiązany jest do zapewnienia automatycznej słownej informacji o wprowadzonych zmianach w numeracji,
 - g) w ramach świadczenia usług JPK realizuje połączenia alarmowe do centrum powiadomiania ratunkowego lub innych jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy właściwych dla podanego w umowie miejsca świadczenia Usług. Połączenia na numery alarmowe są bezpłatne,
 - h) JPK nie stosuje żadnych ograniczeń do realizacji połączeń alarmowych do centrum powiadomiania ratunkowego lub innych jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy,
 - i) Abonent po rozwiązaniu umowy na Usługi Internetowej Telefonii Cyfrowej ma prawo od przeniesienia numeru do istniejącej sieci innego operatora, przy czym z prawa tego może skorzystać w okresie nie dłuższym niż 1 miesiąc od dnia rozwiązania umowy. Abonent może zrzec się prawa do przeniesienia numeru po rozwiązaniu umowy poprzez złożenie oświadczenia na piśmie w BOK lub przesłania go na adres siedziby JPK.
- §11. ODPOWIEDZIALNOŚĆ JPK:**
- a) Do odpowiedzialności JPK za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego.
 - b) JPK zobowiązuje się do rozpoczęcia usuwania wszelkich usterek wynikających z wadliwego działania urządzeń pozostających własnością JPK w przeciągu 48 godzin od chwili zgłoszenia usterki przedstawicielowi JPK,
 - c) Zgłoszenie usterek i awarii powinno odbywać się pocztą elektroniczną na adres bok@jpk.pl bądź pisemnie i zawierać:
 - i) imię i nazwisko klienta,
 - ii) adres instalacji końcówki abonenckiej,
 - iii) krótki opis usterki,
 - iv) numer telefonu kontaktowego lub adres poczty elektronicznej,
 - d) Zgłoszenie może być dokonane telefonicznie pod nr telefonu 801 080 234 w godzinach pracy BOK lub pod numerem telefonu 587 417 272., przy czym w przypadku dokonywania zgłoszenia w BOK poza godzinami pracy nagrywając zgłoszenie na pocztę głosową niezbędne jest wskazanie danych, o których mowa w pkt c) ppkt i – iv),
 - e) JPK nie ponosi odpowiedzialności serwisowej za wadliwe działanie urządzeń pozostających własnością Abonenta (np. komputer, router, telewizor, aparat telefoniczny itp.),
 - f) W przypadku, w którym przyczyną awarii łącza jest urządzenie pozostające własnością Abonenta, JPK może pobrać za usunięcie usterki standardową opłatę określoną w Cenniku za każdą godzinę pracy serwisanta,
 - g) JPK ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Promocji oraz właściwych przepisach prawa, w szczególności Ustawy PT oraz ustawy Kodeks cywilny.
 - h) JPK nie ponosi odpowiedzialności za brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci, nienależyty jego jakość lub szkody po stronie Abonenta, wynikające z:
 - i) przyczyn niezależnych od JPK, takich jak: Siła Wyższa, działalność osób trzecich, za które JPK nie ponosi odpowiedzialności,
 - ii) nielegalnego lub niezgodnego z Umową, Regulaminem, Regulaminem Promocji korzystania z Sieci,
 - iii) uszkodzeń powstałych z przyczyn leżących po stronie Abonenta, przy czym usunięcie takich uszkodzeń następuje na wniosek i koszt Abonenta,
 - iv) wadliwego działania sprzętu stanowiącego własność Abonenta, jednocześnie nie będącego Urządzeniem Abonenckim, lub jego niedostosowania do obowiązujących standardów technicznych, e. braku zasilania energetycznego w miejscu świadczenia Usługi,
 - v) uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego z winy Abonenta do czasu przywrócenia jego poprawnego działania,
 - i) JPK nie jest zobowiązany do dokonywania napraw, modyfikacji i regulacji sprzętu stanowiącego wyłączną własność Abonenta,
 - j) JPK gwarantuje minimalne poziomy jakości Usług dotyczące terminu uruchomienia Usługi, w tym czasu wstępnego przyłączenia, oraz ciągłości świadczenia Usługi. W przypadku:
 - i) niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi, w tym czasu wstępnego przyłączenia, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianego w Umowie Abonamentu,

- ii) niezachowania ciągłości świadczenia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, w wysokości 1/30 średniej wysokości Abonentów liczonych według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, bądź w wysokości 1/30 należnego Abonamentu w przypadku, gdy okres świadczenia Usług na rzecz Abonenta był krótszy niż 3 pełne Okresy Rozliczeniowe,
- k) Niezależnie od ewentualnego odszkodowania, o którym mowa w pkt ii), za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca łącznie dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 wartości Abonamentu, za wyjątkiem przerw będących następstwem zawinionego działania Abonenta,
- l) W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi trwającej cały miesiąc, zwracana jest cała Opłata Abonamentowa, za wyjątkiem przerw będących następstwem zawinionego działania Abonenta,
- m) Odszkodowanie i obniżenie opłat za Abonament następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w § 13, przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem zawiadomienia o niej JPK ustnie, pisemnie, telefonicznie, poprzez e-mail, na adres BOK,

§12. USŁUGI SERWISOWE I AWARIE:

- a) W celu realizacji umowy JPK świadczy Abonentowi usługi serwisowe polegające na:
 - i) nadzorze nad stanem technicznym Sieci JPK mającym na celu zagwarantowanie ciągłego zasilania wszystkich aktywnych Urządzeń Abonenckich w sygnał telekomunikacyjny,
 - ii) okresowych przeglądach wszystkich elementów Sieci JPK i ewentualnych wymaganych regulacjach,
 - iii) podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia Sieci JPK przed ingerencją osób niepowołanych,
 - iv) wsparciu technicznym obejmującym udzielanie informacji dotyczących konfiguracji, instalacji Urządzenia Abonenckiego,
- b) Za usługi serwisowe będzie pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku,
- c) JPK zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia awarii w możliwie najkrótszym czasie,
- d) Abonent powinien zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia awarii, o ile jest podejrzenie, że miejsce jej występowania znajduje się w Lokalu lub innym miejscu kontrolowanym przez Abonenta, pod rygorem Zawieszenia Świadczenia Usług,
- e) Awarie powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, wynikające choćby z nieumyślnego działania Abonenta będą usuwane na jego koszt,
- f) Zapytania dotyczące usługi serwisowej oraz zgłoszenia awarii usług mogą być dokonywane przez Abonenta do BOK poprzez kontakt osobisty, mailowy lub telefoniczny,
- g) Dokonywanie przez JPK konserwacji i modernizacji Sieci JPK może spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci JPK lub nienależytą jego jakość,
- h) O planowanej konserwacji lub modernizacji Sieci JPK, mogącej spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci JPK lub nienależytą jego jakość, Abonent zostanie powiadomiony za pośrednictwem strony www.jpk.pl lub na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

§13. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE:

- a) Abonent może wносить reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego świadczenia przez JPK Usług w ramach Umowy.
- b) Reklamacje mogą dotyczyć:
 - i) niedotrzymania z winy JPK określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług zamówionych przez Abonenta,
 - ii) niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy zamówionej przez Abonenta w Umowie,
 - iii) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi,
 - iv) niezapewnienia właściwej jakości Usług,
 - v) stwierdzonych przez Abonenta Awarii i usterek dotyczących Urządzeń Abonenckich lub wykonania Umowy
- c) Reklamacja powinna zawierać dane pozwalające na jednoznaczny identyfikację Abonenta, tj.:
 - i) imię i nazwisko (nazwę) Abonenta oraz adres zamieszkania albo jego siedziby,
 - ii) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - iii) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - iv) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy JPK określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - v) wysokość kwoty odszkodowania lub zwrotu innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - vi) 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 poprzednim punkcie,
 - vii) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
- d) Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez BOK obsługującą Abonentów, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości,
- e) W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu przyjęcia reklamacji w BOK, osoba przyjmująca zgłoszenie w imieniu JPK potwierdza niezwłocznie pisemnie przyjęcie reklamacji.
- f) W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie, korespondencyjnie lub drogą elektroniczną JPK potwierdza jej przyjęcie w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera dane JPK, jako jednostki rozpatrującej reklamację. Powyższego postanowienia nie stosuje się w przypadku nadania odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- g) Jeżeli złożona reklamacja przez Abonenta nie spełnia warunków określonych w pkt c) JPK ma prawo, w przypadku gdy jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wezwać Abonenta do niezwłocznego uzupełnienia reklamacji, zakreślając mu jednocześnie co najmniej 7 dniowy termin, na uzupełnienie braków, z jednoczesnym pouczeniem, iż w przypadku bezskutecznego upływu terminu do uzupełnienia braków, uprzednio wniesiona reklamacja nie zostanie rozpoznana.
- h) Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty określonej na fakturze VAT opłaty. W przypadku uznania reklamacji, JPK rozliczy z Abonentem kwotę wynikającą z uznanej reklamacji. Rozliczenie kwoty należnej z tytułu uwzględnienia reklamacji dotyczącej przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności następuje w formie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres, chyba że Abonent zwróci się pisemnie o dokonanie rozliczenia w formie zaliczenia tej kwoty na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usług. Odszkodowanie lub zwrot innej należności zostanie wykonany w przypadku niezalegania z jakimikolwiek płatnościami wobec JPK, w przypadku istnienia zaległości, kwota odszkodowania lub innej należności będzie w pierwszej kolejności zaliczona na poczet ich uregulowania.
- i) JPK jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od dnia wniesienia reklamacji. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem terminu przez JPK odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji. Jeżeli JPK we wskazanym terminie nie ma możliwości udzielenia odpowiedzi na reklamację, zobowiązany jest w terminie 30 dni do poinformowania Abonenta o niemożności udzielenia odpowiedzi na reklamację w tym terminie, podając przyczynę zwłoki oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na reklamację. Jeżeli JPK nie rozpatrzy reklamacji w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, uważa się że została ona uwzględniona,
- j) JPK potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, niemniej za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu lub w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację jedynie w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Dodatkowo w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej Dostawca Usług 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 reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
- k) W przypadku, gdy JPK nie uznał reklamacji w całości lub w części w odpowiedzi wskazuje uzasadnienie faktyczne i prawne zajętego przez siebie stanowiska; odpowiedź zostanie doręczona Abonentowi przesyłką poleconą w przypadku udzielania odpowiedzi na papierze,
- l) Odpowiedź reklamacyjna jest ostatecznym rozstrzygnięciem w sprawie i wyczerpuje drogę wewnętrznego postępowania reklamacyjnego. Dalsze spory cywilnoprawne pomiędzy Abonentem a JPK mogą być skierowane:
 - i) do Prezesa UKE, jako podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
 - ii) sądu polubownego przy Prezesie UKE,
- m) Zasady i tryb postępowania w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów oraz postępowania przed stałym polubownym sądzie przy Prezesie UKE określa ustawa prawo telekomunikacyjne (art. 109 i 110), ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz akty wykonawcze do tych ustaw. Strona internetowa Prezesa UKE, jako podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, znajduje się pod adresem www.uke.gov.pl
- n) Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - i) dane dotyczące JPK,
 - ii) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - iii) powołanie podstawy prawnej,
 - iv) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - v) 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,
 - vi) 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 Prawa Telekomunikacyjnego,
 - vii) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę Usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
- o) Zasady i tryb postępowania w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów oraz postępowania przed stałym polubownym sądzie przy Prezesie UKE określa ustawa prawo telekomunikacyjne (art. 109 i 110), ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz akty wykonawcze do tych ustaw. Strona internetowa Prezesa UKE, jako podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, znajduje się pod adresem www.uke.gov.pl,

§14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE:

- a) JPK na stronie www.jpk.pl co roku, do 31 stycznia publikować będzie wskaźniki jakości świadczonych przez siebie Usług za okres ostatnich 12 miesięcy, uwzględniający treść Załącznika III dyrektywy 2002/22/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 07.03.2002r. - dyrektywy o usłudze powszechnej (Dz.U.EU.L.02.108.51), a także stanowisko Prezesa UKE z dnia 22.04.2008 r,
- b) JPK na stronie www.jpk.pl/zagrozenia zamieszcza informację o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony, bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, tj. na zasadach wynikających z art. 56 ust. 3 pkt 20) w zw. z art.62 ustawy Prawo Telekomunikacyjne,
- c) W związku z wykonywaniem obowiązków wynikających z Umowy, JPK może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy innym Dostawcom usług, na co Abonent wyraża zgodę,
- d) Abonent nie może bez zgody JPK przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy na inną osobę,
- e) W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą w szczególności odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy PT i przepisów wykonawczych,
- f) W sprawach wszystkich i nie zakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się odpowiednie postanowienia Regulaminu,
- g) Regulamin wchodzi w życie w ciągu 30 dni od daty jego ogłoszenia na stronach www.jpk.pl,