

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych JPK

Obowiązuje od: 01-02-2014

Znosi regulamin obowiązujący od: 11.11.2004

§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 na obszarze Terytorium, 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) **Cennik** – obowiązujący cennik na usługi świadczone przez JPK opublikowany na stronach JPK
- e) **Internet** – ogólnosiwiatowa sieć komputerowa,
- f) **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
- g) **JPK** – firma „JPK” Jarosław Paweł Krzymin, , która będzie świadczyła usługi określone w Umowie,
- h) **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
- i) **Lokal** – miejsce udostępnienia usług objętych Umową
- j) **Okres rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia Abonenta wobec Operatora 30 dni tytułu świadczenia usługi Telefonii Cyfrowej, rozpoczynający się i kończący w dniach wskazanych przez Operatora na Rachunku
- k) **Protokół Odbioru Technicznego** – dokument, stanowiący potwierdzenie instalacji usług zamówionych przez Abonenta
- l) **Rachunek** – dokument zawierający opłaty wynikającej z Umowy, Regulaminu oraz Cennika wystawione Abonentowi przez JPK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
- m) **Regulamin** – Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych
- n) **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 21 lipca 2000 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 73, poz. 852 z późniejszymi zmianami.), zwanej dalej Ustawą,
- o) **Siła Wyższa** – zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, a w szczególności: działanie sił przyrody, wojna, strajki, zamieszki, demonstracje, niepokoje społeczne, awarie w dostawie energii, zmiana przepisów prawa, akty władzy państwowej, samorządowej.
- p) **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,
- q) **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,
- r) **Urządzenia sieciowe** – karta sieciowa kablowa lub radiowa bądź inne urządzenia, za pomocą których Abonent będzie miał dostęp do SIEĆ JPK i do sieci Internet
- s) **Urządzenie VoIP** – urządzenie abonenckie stanowiące własność Operatora, oddane do użytkowania i zapewniające dostęp do usług Internetowej Telefonii Cyfrowej, określone w Protokole Odbioru Technicznego lub Umowie
- t) **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,
- u) **Usługi dostępu do sieci Internet** – zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci JPK,
- v) **Usługi dostarczania sygnału TV** – transmisja sygnału telewizyjnego lub radiowego w postaci sygnału analogowego wraz z innymi usługami dodatkowymi,
- w) **Usługa telefonii ITC** – połączenia telefoniczne oraz związane z nimi świadczenia dodatkowe w ramach Internetowej Telefonii Cyfrowej
- x) **Zamawianie** – 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 działalności, przy czym zakres oferowanych usług jest wynikiem 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. Postanowienia Umowy oraz dodatkowych regulaminów związanych z wprowadzonymi akcjami promocyjnymi mają pierwszeństwo w stosowaniu przed postanowieniami Regulaminu.

§3. ZAWARCIE, ROZWIĄZANIE, ODSTĄPIENIE OD UMOWY, ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG:

- a) Umowa może zostać zawarta wyłącznie w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.
- b) Umowa zawierana jest na czas nieokreślony. Umowa może być zawarta na również na czas określony, o ile JPK przewidzi taką możliwość.
- c) Abonent może zawrzeć Umowę obojętnie bądź przez pełnomocnika, przy czym pełnomocnictwo dla osoby trzeciej winno być sporządzone na piśmie.
- d) Abonent jest zobowiązany do przedstawiania dokumentów jednoznacznie potwierdzających jego tożsamość oraz umocowanie do złożenia oświadczenia woli w przypadku przedstawiciela.
- e) Umowa może zostać zawarta przez Abonenta w lokalu JPK lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
- f) Jeżeli Umowa została zawarta na odległość, Abonent będący osobą fizyczną może od Umowy odstąpić, składając JPK pisemne oświadczenie w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy . Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Abonentowi będącemu osobą fizyczną w wypadku świadczenia Usług rozpoczętego, za zgodą Abonenta będącego osobą fizyczną, przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, a także w przypadku Umowy dotyczącej świadczeń o właściwościach określonych przez Abonenta będącego osobą fizyczną w złożonym przez niego zamówieniu
- g) JPK może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Abonenta 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
- g) W zakresie gromadzenia i przetwarzania danych osobowych wskazanych w pkt poprzednim JPK pełni rolę administratora danych w myśl przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych.
 - h) 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.
 - i) 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 wiązące,
 - j) 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.
 - k) JPK może odstąpić od Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
 - i) zmiany prawa, która uniemożliwia JPK świadczenie Usług,
 - ii) zgłoszenia przez Prezesa Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty 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.
 - l) 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.
 - m) 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
 - n) 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,
 - o) Zawieszenie świadczenia usług liczy się od 1 dnia następnego miesiąca po miesiącu w którym wpłynie pisemny wniosek Abonenta,
 - p) Zawieszenia świadczenia Usług nie stanowi przeszkody do odstąpienia od Umowy przez którąkolwiek ze stron z wyłączeniem §4 litera b podpunkt ii,
 - r) Po okresie zawieszenia Usług Abonent jest zobowiązany do zapłaty kwoty za „ponowne podłączenie” według obowiązującego cennika,
 - s) 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 łącznie lub z 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 nie dokonywać 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 60 dni roboczych licząc od dnia podpisania umowy. Po upływie tego okresu Umowa może, na pisemny 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 30 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 Operatora, wykonującemu Instalację. Nieudostępnienie Lokalu we wskazanym terminie spowoduje odpowiednie przesunięcie terminu Instalacji

§5. OPŁATY:

- a) Datą dokonania wszystkich płatności na rzecz JPK jest data wpływu środków na konto. Jeżeli 14 dzień miesiąca przypada w dzień wolny od pracy, to należność powinna wpłynąć na konto w następnym dniu roboczym przypadającym po dniu płatności.
- b) W przypadku nie wywiązywania się z obowiązku opłacania Abonamentu przez Abonenta, JPK zastępuje następujące środki zapobiegawcze:
 - i) jeżeli opóźnienie przekroczy 5 dni kalendarzowych JPK umieści w oknie przeglądarki internetowej Abonenta informację o powstaniu zaległości płatniczej wraz z prośbą o wyjaśnienie oraz obejmie odpłatnym (według cennika) „monitoringiem płatności”, który będzie doliczony dodatkowo do kolejnej faktury z Abonentem. Wyjaśnienie należy złożyć drogą telefoniczną, SMS lub mailową,
 - ii) jeżeli opóźnienie przekroczy 20 dni kalendarzowych, JPK wystosuje na adres podany w Umowie ponaglenie pisemne z 7 dniowym terminem płatności, koszt wezwania,

- 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, SMS lub mailową, do okazania przedstawicielowi JPK potwierdzenia opłacenia abonamentu za dany okres wraz z opłatą za „ponowne podłączenie” (według cennika),
- iv) pomimo zawieszenia usługi z powodów płatności, Abonent nie jest zwolniony z opłacania pełnej opłaty abonamentowej również za okres, w którym pozostawał odłączony z powodów płatności,
- e) Wysokość opłat omawianych w §4 lit. b są opublikowane w Cenniku umieszczonym na stronach JPK.
- d) Pozostałe usługi świadczone przez JPK na rzecz Abonenta będą opłacane na podstawie osobnych faktur.
- e) Abonent winien opłacać Abonament w terminie do 14 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,
- f) Abonent w przypadku dokonywania płatności po terminie określonym na rachunku, zobowiązany jest do zapłaty odsetek ustawowych za każdy dzień zwłoki w opłatach.
- g) za dokonaną instalację Urządzenia Abonenckiego Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
- h) Za uruchomienie świadczenia Usług Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty w wysokości określonej w Cenniku,
- i) wysokości wszelkich opłat świadczonych przez JPK dla Abonentów, a w szczególności sposób ich naliczania określa Cennik,
- j) w przypadku podwyższenia cen za świadczone Usługi w stosunku do Abonenta, JPK zobowiązany jest do pisemnego go 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,
- k) Opłata abonamentowa obejmuje:
- stały dostęp do Sieci JPK,
 - korzystanie z Usług odpowiadającej danej opłacie abonamentowej określonej w Cenniku,
 - obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych napraw serwisowych, a także obsługi niezasądzonych wezwań,
- l) Opłata za Abonament winna być uiszczana przez Abonenta w wysokości określonej w Cenniku, 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,
- §6. ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG:**
- a) JPK w ramach swojej oferty oferuje:
- usługi dostępu do sieci Internet,
 - usługi dostarczania sygnału TV,
 - usługi ITC,
 - usługi dodatkowe związane z wymienionymi powyżej, określone w sposób szczegółowy postanowieniami Umowy w zakresie danej Usługi, Cennika oraz Regulaminu.
- b) Zakres usług świadczonych przez JPK określa Umowa oraz Cennik.
- §7. USŁUGI DOSTĘPU DO SIECI INTERNET:**
- a) Abonent ma prawo:
- korzystania ze wszystkich zasobów sieci Internet oraz zasobów lokalnych Sieci JPK z wyłączeniem usług, które obciążają Sieć JPK i łączy z Internetem w sposób uniemożliwiający korzystanie z Sieci JPK i Internetu przez innych Abonentów,
 - korzystania z zasobów udostępnionych przez innych Abonentów w sposób ustalony przez tych Abonentów,
 - 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:
- włamywania się do komputerów innych Abonentów, podsłuchiwania pakietów oraz stosowania innych technik powodujących naruszenia dóbr innych Abonentów oraz innych osób, firm organizacji korzystających z Internetu,
 - podłączać do Końcówki abonenckiej więcej urządzeń sieciowych niż ustalono z JPK,
 - wykorzystywania usług typu P2P (np. KaZaA) lub innych, w sposób uniemożliwiający korzystanie z Sieci JPK lub Internetu innym Abonentom,
 - wykorzystywania Sieci JPK i Internetu do w celach niedozwolonych prawem polskim (a zwłaszcza Prawem Telekomunikacyjnym) i międzynarodowym,
 - wykorzystywania Sieci JPK i Internetu w sposób odbiegający od powszechnie przyjętych norm obyczajowych i moralnych,
- c) JPK zastrzega sobie prawo do:
- zawężenia, ograniczenia lub wyłączenia dostępu do wybranych usług, których wykorzystanie jest uciążliwe, stanowi zagrożenie dla innych Abonentów SIEĆ JPK lub nie przestrzega regulaminu bądź umowy;
 - zawężenia dostępu do Internetu dla tych Abonentów, którzy powodują znaczne (uciążliwe) obciążenie Sieci JPK lub Internetu;
 - czasowego blokowania dostępu do Internetu Abonentom, którzy swoim działaniem notorycznie utrudniają dostęp lub zagrażają pozostałym Abonentom SIEĆ JPK lub łamią regulamin bądź umowę;
 - czasowego blokowania dostępu do sieci lokalnej Abonentom, ze strony których występuje istotne zagrożenie emisji wirusów komputerowych.
- d) Abonentowi w związku z korzystaniem z Usługi dostępu do sieci Internet może zostać przydzielony indywidualny adres e-mail. W celu uzyskania adres e-mail Abonent zobowiązany jest do wypełnienia stosownego formularza znajdującego się na stronie jpk.pl
- e) W przypadku abonenta komercyjnego wartości łącznego miesięcznego abonamentu odpowiada iloczynowi wskazanych przez abonenta pomieszczeń, do których ma być dostarczony sygnał oraz wartości jednostkowej pakietu wybranego przez abonenta..

§8. 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 łączy się z osiąganiem 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 stanowiła 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.

§9. USŁUGI ITC (INTERNETOWEJ TELEWIZJI CYFROWEJ):

- a) W zakresie Umowy o świadczenie usług telefonicznych Operator świadczy usługi połączeń głosowych określonych w Cenniku, połączeń do sieci Internet oraz inne usługi określone w Cenniku.
- b) Operator zastrzega sobie prawo do:
- ograniczenia świadczenia 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,
 - 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.
 - ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług Internetowej Telefonii Cyfrowej, jeżeli istnieje uzasadniona obawa, że Abonent nie uiszcza 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 uiszczeniu przez Abonenta należności z należnymi odsetkami lub po zaprzestaniu przez Abonenta działań, które były 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 i na warunkach określonych bieżącym regulaminem zmiany numeru.
- f) JPK może dokonać zmiany numeru abonenckiego po uprzednim zawiadomieniu Abonentów o planowanej zmianie numerów oraz o ich nowych numerach co najmniej na jeden Okres rozliczeniowy przed zamierzonym terminem zmiany, przy czym w takim przypadku Abonent jest uprawniony do rozwiązania Umowy w zakresie usług telefonicznych w formie pisemnej pod rygorem nieważności ze skutkiem natychmiastowym pod warunkiem doręczenia takiego oświadczenia JPK na co najmniej siedem (7) dni przed wejściem w życie zmiany numeru abonenckiego.
- §10. 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 za pomocą środków porozumiewania się na odległość na oficjalne kontakty JPK umieszczone na stronie jpk.pl i zawierać:
- imię i nazwisko klienta,
 - adres instalacji końcówki abonenckiej,
 - krótki opis usterki,
 - numer telefonu kontaktowego lub adres poczty elektronicznej,
- d) Zgłoszenie może być dokonane za pomocą środków porozumiewania się na odległość na oficjalne kontakty JPK umieszczone na stronie jpk.pl,
- e) JPK nie ponosi odpowiedzialności serwisowej za wadliwe działanie urządzeń pozostających własnością abonenta (np. komputer, karta sieciowa itp.),
- f) W przypadku, w którym przyczyną awarii łączy jest urządzenie pozostające własnością Klienta, JPK może pobrać za usunięcie usterki standardową opłatę określoną w cenniku za każdą godzinę pracy serwisanta,
- g) W przypadku przekroczenia terminu usunięcia awarii powstałej z przyczyn leżących po stronie JPK określonego na poziomie 2 dni roboczych od dnia dokonania zgłoszenia, Abonentowi przysługuje prawo odliczenia 1/30 abonamentu miesięcznego za każdą rozpoczętą dobę, w trakcie której JPK nie świadczy usługi o ile przekroczy on 24 godziny ciągłej usterki. Zgłoszenia odliczenia należy dokonać za pomocą środków porozumiewania się na odległość na oficjalne kontakty JPK umieszczone na stronie jpk.pl w terminie do 28 dnia następnego miesiąca, po miesiącu za który ma nastąpić odliczenie. Po weryfikacji zgłoszenia w systemie obsługi klientów JPK, kwota odliczenia pomniejszy wartość abonamentu za miesiąc następny.
- §11. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE:**
- a) Abonent może wnieść reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego świadczenia przez JPK Usług w ramach Umowy.
- b) Reklamacje mogą dotyczyć:
- niedotrzymania z winy JPK określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług zamówionych przez Abonenta,
 - niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi zamówionej przez Abonenta w Umowie, iii) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
- c) Reklamacja powinna zawierać dane pozwalające na jednoznaczną identyfikację klienta, określenie przedmiotu reklamacji, oraz w przypadku reklamacji pisemnej – podpis Abonenta
- d) Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę JPK 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) Jednostka organizacyjna JPK rozpatrująca reklamację, w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia:
- udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej albo
 - informuje Abonenta o niemożności udzielenia odpowiedzi na reklamację w tym terminie, podając przyczynę zwłoki oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na reklamację; termin ten nie może przekroczyć 30 dni od dnia wniesienia reklamacji
- f) Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usług lub korzystająca z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy PrawoTelekomunikacyjne.
- §12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE:**
- a) JPK na stronie 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 22.04.2008r.
- b) W związku z wykonywaniem obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, JPK może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy Abonenckiej innym Dostawcom usług, na co Abonent wyraża zgodę.
- c) Abonent nie może bez zgody JPK przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na inną osobę.
- d) W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą w szczególności odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy Prawo Telekomunikacyjne i przepisów wykonawczych.
- e) W sprawach wszystkich i nie zakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się odpowiednie postanowienia Regulaminu.
- f) Regulamin wchodzi w życie w ciągu 30 dni od daty jego ogłoszenia na stronach jpk.pl.