

Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez firmę INETSERVICE
Mirosław Zdziarski z siedzibą w Sopocie, 81-706, przy ulicy Obrońców Westerplatte 5/6,
NIP 5851361539, REGON 360992497

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1 [ZAKRES]

Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych (zwany dalej „Regulaminem”) określa ogólne warunki świadczenia przez Dostawcę usług telekomunikacyjnych (zwanymi dalej „Usługami”) w zakresie posiadanych uprawnień zgodnie z Ustawą.

§2 [DEFINICJE]

1. Określenia użyte w Regulaminie w liczbie pojedynczej lub mnogiej oznaczają:
 - **Regulamin** - niniejszy Regulamin świadczenia usług przez firmę INETSERVICE;
 - **Abonent** - podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Dostawcą;
 - **Dostawca** - przedsiębiorca telekomunikacyjny INETSERVICE Mirosław Zdziarski z siedzibą w Sopocie, wskazany w Umowie;
 - **Strona / Strony** - Dostawca lub Abonent, występujące w Umowie zarówno razem jak również oddzielnie;
 - **Urządzenia telekomunikacyjne** - urządzenie elektryczne lub elektroniczne przeznaczone do zapewnienia telekomunikacji;
 - **Sieć telekomunikacyjna** - urządzenia telekomunikacyjne i linie telekomunikacyjne, zestawione i połączone w sposób umożliwiający przekaz sygnałów pomiędzy określonymi zakończeniami sieci, za pomocą przewodów, fal radiowych bądź optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną;
 - **Infrastruktura telekomunikacyjna** - urządzenia telekomunikacyjne, nie będące urządzeniami końcowymi, linie, kanalizacje, słupy, wieże, maszty, kable, przewody oraz osprzęt wykorzystywane do zapewnienia telekomunikacji;
 - **Awaria** - oznacza uszkodzenie sieci telekomunikacyjnej lub infrastruktury telekomunikacyjnej uniemożliwiające wykonywanie usług telekomunikacyjnych objętych Umową;
 - **Siła wyższa** - nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia, mimo dołożenia najwyższej staranności np. działanie sił przyrody, wojna, strajki, zamieszki, demonstracje, przerwy w dostawie energii, zmiana przepisów prawa, akty władzy publicznej, którym nie może przeciwstawić się strona Umowy itp.;
 - **Adres IP** - indywidualny numer identyfikacyjny, który nadawany jest urządzeniom w Sieci IP;
 - **Cennik Usług** - wykaz usług telekomunikacyjnych wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy;
 - **Data Aktywacji Usługi (DAU)** – termin wskazany w Umowie, w którym Dostawca rozpocznie świadczenie Usługi;
 - **Dzień Roboczy** - dzień tygodnia oprócz sobót i dni ustawowo wolnych od pracy zgodnie z ustawą z dnia 18 stycznia 1951 roku o dniach wolnych od pracy (Dz.U.51.4.28 z .późn. zm.) lub innej regulacji mającej charakter powszechnie obowiązującego prawa, która zastąpiła ustawę z dnia 18 stycznia 1951;

- **Instalacja** - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montażu Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi korzystanie z Sieci;
- **Lokal** - nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Abonent zamierza korzystać z Usług Dostawcy lub w której Dostawca instaluje Urządzenia niezbędne do świadczenia Usług;
- **Zakończenie Sieci** - sieć telekomunikacyjna w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem umożliwiającym podłączenie Urządzenia i korzystanie z Usług;
- **Zawieszenie Usług** - czasowe ograniczenie dostępu do Usług z zachowaniem gotowości do ich dalszego świadczenia. Szczegółowe zasady tej usługi określa Cennik Usług, regulamin promocji lub oferta specjalna, odpowiednio do zawartej umowy z Abonentem;
- **Okres Rozliczeniowy** – umowny okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Dostawcę dniach miesiąca kalendarzowego;
- **Opłata Abonamentowa** - cykliczna opłata, ponoszona przez Abonenta z tytułu dostępu do sieci Dostawcy i możliwości korzystania z Usług świadczonych przez Dostawcę, której wysokość określa się w Umowie;
- **Pakiet** - wariant Usługi w sieci INETSERVICE spełniający określone w Cenniku Usług parametry techniczne oraz funkcjonalne;
- **Sieć** - sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia usług;
- **Urządzenia Abonenta** - urządzenia niezbędne do korzystania z Usług, będące własnością Abonenta i zarządzane przez Abonenta. Abonent może zlecić Dostawcy odpłatną konfigurację, konserwację oraz usuwanie uszkodzeń Urządzeń Abonenta;
- **Usługa** - wszystkie usługi świadczone przez Dostawcę polegające na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej;
- **Ustawa** - ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z późn. zm.) lub inna regulacja mająca charakter powszechnie obowiązującego prawa, która zastąpiła ustawę z dnia 16 lipca 2004r.;
- **BOK** – Biuro Obsługi Klienta;
- **eBOK**- Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
- **Protokół Uruchomienia Usługi** - dokument stwierdzający datę uruchomienia usługi wskazanej w Umowie oraz potwierdzający przekazanie urządzeń Abonentowi niezbędnych do uruchomienia Usługi.

§3

[OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG]

1. Dostawca świadczy Usługi na zasadach wskazanych w Umowie i Regulaminie, w zakresie posiadanych uprawnień zgodnie z Ustawą. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy i Regulaminu, za wiążące uważa się postanowienia Umowy.
2. Dostawca zastrzega możliwość odrębnego uregulowania zasad korzystania z Usług, ze względu na specyfikę tej usługi.
3. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane i nie wykonuje jakiegokolwiek kontroli działań Abonenta w tym zakresie. Za treści przekazywane przez Abonenta przy wykorzystaniu sieci Dostawcy odpowiada wyłącznie Abonent;
 - uszkodzenie Urządzenia Abonenta spowodowanych uderzeniem pioruna lub przepięć w sieci energetycznej;
 - płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
 - nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń Abonenta, utratę plików, lub inne uszkodzenia;
 - utrudnienia w dostarczaniu poczty elektronicznej, wynikające z winy serwisów zewnętrznych.
4. Abonent jest zobowiązany do korzystania z Usług Dostawcy zgodnie z ich przeznaczeniem oraz zgodnie z Umową, Regulaminem i obowiązującymi przepisami prawa.
5. W zależności od charakterystyki świadczonej Usługi, Dostawca gwarantuje zachowanie odpowiednich, powszechnie przyjętych parametrów jakościowych Usługi na poziomie określonym w Umowie.
6. Dostawca świadczy Usługi na wyłączny użytek Abonenta. Abonent nie może udostępniać osobom trzecim Urządzeń oraz Usług świadczonych na podstawie Umowy, bez zgody Dostawcy.

§4

[UMOWA Z ABONENTEM]

1. Świadczenie Abonentowi Usług przez Dostawcę wymaga zawarcia Umowy;
 - w siedzibie Dostawcy;
 - poza siedzibą Dostawcy;
 - za pomocą środków porozumiewania się na odległość, jeżeli Dostawca dopuścił taką możliwość.
2. Jeżeli Umowa została zawarta poza siedzibą Dostawcy, Abonent może od umowy Abonenckiej odstąpić, składając Dostawcy pisemne oświadczenie, w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
W takim przypadku Abonent zobowiązany jest zwrócić zainstalowane Urządzenia w terminie 7 dni od zaprzestania świadczenia Usług, zapłacić za realne koszty instalacji Urządzeń oraz za korzystanie z Usług do dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu.
3. Abonent wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy.
4. Umowa na świadczenie Usługi zostaje zawarta na czas nieokreślony. Umowa może być zawarta na czas określony, jeżeli Dostawca przewiduje taką możliwość.
5. Umowa zawarta na czas określony przekształca się po upływie czasu, na jaki została zawarta, w Umowę zawartą na czas nieokreślony, chyba że Abonent na co najmniej 10 dni przed upływem okresu, na który Umowa została zawarta, złoży na piśmie oświadczenie o braku woli przedłużania Umowy.
6. Umowa lub aneks do umowy może być zawarty z osobą, która w zależności od rodzaju umowy i zakresu usług, posiada i przedłoży dokumenty potwierdzające tożsamość lub status prawny, a w przypadku osób reprezentujących takie osoby również dokument upoważniający do ich reprezentowania.
7. Dostawca ma prawo żądać od Abonenta przedstawienia jeszcze innych dokumentów, gdy dokumenty, o których mowa w pkt. 6 są zniszczone lub zachodzą uzasadnione wątpliwości, co do ich autentyczności lub kompletności.
8. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Dostawcy o wszelkich zmianach danych Abonenta ujawnionych w trakcie trwania Umowy, w szczególności: nazwy (firmy) Abonenta, formy prawnej, siedziby Abonenta, adresu (adresu do korespondencji), numeru NIP, REGON, numerów telefonów Abonenta.
9. Zmiana firmy Abonenta, formy prawnej, adresu (adresu do korespondencji) Abonenta, siedziby Abonenta, numeru NIP, REGON, wymagają podpisania Aneksu do Umowy. Zmiana numerów telefonów, stają się obowiązujące w momencie skutecznego zawiadomienia o nich Dostawcy i nie wymagają sporządzania Aneksu do Umowy. Zawiadomienie uważa się za skuteczne z chwilą potwierdzenia przez Dostawcę faktu zapoznania się z treścią zawiadomienia.
10. W przypadku niewykonania przez Abonenta zobowiązania do aktualizacji danych, o której mowa w pkt. 8, Dostawca może zawiesić świadczenie Usług do czasu wykonania przez Abonenta tego zobowiązania, a ponadto wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta pod dotychczasowym adresem, uważa się za prawidłowo nadaną ze wszystkimi konsekwencjami dla Abonenta.
11. Zmiana warunków oraz zakresu świadczonych Usług, będzie skuteczna z pierwszym dniem nowego Okresu Rozliczeniowego, następnego po Okresie Rozliczeniowym, w którym Strony podpisały Aneks do Umowy chyba, że postanowienia Aneksu stanowią inaczej.
12. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę, pod warunkiem, że Dostawca Usług posiada możliwości techniczne i organizacyjne do świadczenia zawartych w Umowie usług tejże osobie.
13. Na dotychczasowym Abonencie, ciąży obowiązek uregulowania wszelkich należności za Usługi, powstałych do dnia cesji i musi być wypełniony przed dokonaniem cesji, chyba, że strony postanowią inaczej za wiedzą i pisemną zgodą Dostawcy.

§5

[INSTALACJA i AKTYWACJA USŁUG]

1. Dostawca, w zakresie opisanym w Umowie, zapewni niezbędne Urządzenia oraz wykona ich instalację, w celu realizacji Usług dla Abonenta.
2. Warunkiem instalacji Urządzenia przez Dostawcę w lokalu Abonenta wskazanym w Umowie jest posiadanie przez Abonenta tytułu prawnego do lokalu wskazanego w Umowie i wyrażenie zgody na instalację urządzenia. W przypadku posiadania przez Abonenta tytułu prawnego do nieruchomości innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu,

instalacja Urządzenia wymaga dostarczenia przez Abonenta Dostawcy pisemnej zgody wystawionej przez odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej, w której wyraża on Dostawcy, w zależności od potrzeb, zgodę na instalację Urządzenia na dachu lub innej części budynku, lub na terenie nieruchomości oraz w pomieszczeniach wewnętrznych lokalizacji w związku ze świadczeniem Abonentowi Usług. Przez pisemną zgodę rozumie się również odpowiednio umowę najmu, dzierżawy, użyczenia, do której podpisania zobowiązany jest Abonent.

3. Zgoda Abonenta na instalację urządzeń obejmuje w szczególności zgodę na: poprowadzenie kabli, wywiercenie niezbędnych otworów, montaż niezbędnych Urządzeń.
4. Dostawca jest zobowiązany rozpocząć świadczenie Usługi w terminie określonym w Umowie, chyba, że powstaną niezależne od Dostawcy okoliczności uniemożliwiające aktywację Usługi w tym terminie, w szczególności działania lub zaniechania Abonenta lub osób trzecich, za które Dostawca nie ponosi odpowiedzialności lub wystąpią zdarzenia o charakterze Siły Wyższej. Jeśli z przyczyn, o których mowa powyżej, Dostawca rozpocznie świadczenie Usługi w innym terminie niż określona w Umowie, za datę rozpoczęcia świadczenia usługi uznaje się datę rzeczywistego rozpoczęcia świadczenia Usługi.
5. Instalacja Urządzenia jest potwierdzana Protokołem Uruchomienia Usługi podpisanym przez Dostawcę i Abonenta. Podpisanie protokołu jest jednoznaczne z uruchomieniem Usług przez Dostawcę i ich przyjęciem przez Abonenta. Dostawca zastrzega sobie możliwość jednostronnego uznania zakończenia instalacji i uruchomienia Usługi, jeżeli Abonent nie podpisze protokołu odbioru końcowego, bez podania istotnego uzasadnienia w terminie 3 dni od powiadomienia o zakończeniu instalacji, dokonanego listem za potwierdzeniem odbioru. Pomimo zaistnienia sytuacji opisanej w zdaniu poprzedzającym, Abonent zobowiązany jest do wnoszenia opłat za świadczone Usługi, zgodnie z Umową. Postanowienia niniejszego ustępu mają zastosowanie również w przypadku zmiany konfiguracji istniejącego Urządzenia.
6. Abonent zobowiązuje się do:
 - nie ingerowania w konfigurację Urządzeń przekazanych przez Dostawcę, w szczególności zaś resetowania Urządzeń do konfiguracji fabrycznych pod rygorem poniesienia kosztów wynikających z Cennika Usług;
 - zwrotu na własny koszt Urządzenia Dostawcy w terminie 30 dni od dnia rozwiązania Umowy;
 - odłączenia Urządzeń w trakcie trwania burzy.
 - używania Urządzenia zgodnie z jego przeznaczeniem, instrukcją obsługi i wyłącznie w Lokalu, w którym został zamontowany;

§6

[PRAWA I OBOWIĄZKI STRON UMOWY]

1. Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu oraz jej przeznaczeniem. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązuje się do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego, poprzez regularne instalowanie aktualizacji bezpieczeństwa dostarczonych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.
2. W szczególności zabronione są następujące zachowania Abonenta:
 - naruszenie praw własności intelektualnej osób trzecich;
 - rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa;
 - prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przełamaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń;
 - dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
 - korzystanie z Usługi w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług;
 - umożliwianie korzystania z usługi osobom trzecim poza Lokalem.
3. W przypadku stwierdzenia przez Dostawcę zachowań, o których mowa w pkt 2, Dostawca wezwie Abonenta do zaprzestania takich działań. W przypadku niezastosowania się Abonenta do wezwania Dostawca będzie uprawniony do zawieszenia świadczenia Usługi lub rozwiązania Umowy na zasadzie określonej w §10 pkt. 10.

§7 [PŁATNOŚCI]

1. Abonent dokonuje opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę zgodnie z treścią Umowy, na podstawie faktur VAT wystawianych przez Dostawcę, na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Abonent jest zobowiązany do dokonywania płatności przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę na fakturze VAT w terminie określonym na fakturze VAT, chyba że Strony postanowią w umowie inaczej.
3. Okresem Rozliczeniowym jest miesiąc. Dla potrzeb rozliczeń przyjmuje się liczbę trzydziestu dni w miesiącu. W szczególnych przypadkach Dostawca zastrzega sobie prawo do wystawiania faktury VAT za inne Okresy Rozliczeniowe: kwartalne i roczne.
4. Dostawca zastrzega sobie prawo do umieszczania na wystawionej fakturze VAT opłat za Usługi zrealizowane we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone w poprzednich fakturach.
5. Opłata za pierwszy niepełny Okres Rozliczeniowy naliczana jest w wysokości proporcjonalnej od dnia uruchomienia Usługi do końca Okresu Rozliczeniowego opłata doliczana jest do faktury VAT wystawionej pierwszego dnia kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
6. Abonent upoważnia Dostawcę do wystawiania faktur VAT związanych z realizacją Umowy bez podpisu odbiorcy.
7. Korespondencja dotycząca płatności i rozliczeń Abonenta będzie kierowana w formie pisemnej za pośrednictwem Poczty. Na wniosek Abonenta korespondencja może być przesyłana na podany przez niego adres poczty elektronicznej, z zachowaniem wszelkich wymogów bezpieczeństwa i poufności danych, dostępnych technicznie w tym zakresie i zgodne z obowiązującymi przepisami wynikających z przekazywanych tą drogą informacji od Dostawcy, a także z Regulaminu oraz Umowy.
8. Za faktury przesyłane pocztą, Dostawca będzie pobierał dodatkową opłatę w wysokości wynikającej z Cennika Usług.
9. Abonent zobowiązany jest do prawidłowego dokonania zapłaty, przez co należy rozumieć m.in. terminowe dokonanie opłaty na konto bankowe wskazane przez Dostawcę, w wysokości określonej w fakturze VAT.
10. W razie nieotrzymania faktury VAT w terminie, w którym była ona zwykle Abonentowi przekazywana, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zawiadomienia o tym fakcie Dostawcę.
11. Za termin dokonania płatności faktury VAT, uważa się datę uznania rachunku Dostawcy.
12. Od zaległych płatności Dostawca ma prawo naliczać odsetki ustawowe. Należne odsetki będą wykazywane w odrębnych notach odsetkowych.
13. W przypadku dokonania przez Abonenta płatności, Dostawcy przysługuje prawo do zaliczenia bieżącej wpłaty w pierwszej kolejności na poczet najstarszego zobowiązania Abonenta (należności główne wynikające z faktury), a następnie na naliczone przez Dostawcę odsetki ustawowe.
14. W przypadku, gdy Abonent opóźnia płatność należności za wykonanie usług co najmniej o 6 (sześć) tygodni, po uprzednim wezwaniu do uregulowania przeterminowanej należności, Dostawca ma prawo podjąć działania mające na celu odzyskanie należności. W tym celu Dostawca może Zawiesić świadczenie usług.

§8 [REKLAMACJE]

1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji.
2. Reklamacja powinna być złożona w formie pisemnej, telefonicznej, ustnie do protokołu, a także za pomocą innych środków technicznych.
3. Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie lub inną należność w związku z:
 - niedotrzymaniem z winy Dostawcy terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, określonego w umowie zawartej z Abonentem;
 - niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi;
 - nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia Usług
4. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
 - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

- datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy terminu aktywacji Usługi;
 - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - datę i podpis Abonenta.
5. Za datę złożenia reklamacji uznaje się datę wpływu reklamacji do Dostawcy, zaś w przypadku przesyłek wysyłanych listem poleconym datę stempla pocztowego.
 6. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie, nie spełnia określonych powyżej warunków, Dostawca jest obowiązany do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, wskazując Abonentowi termin do uzupełnienia nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
 7. Dostawca zobowiązany jest w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej, z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki organizacyjnej przyjmującej reklamację.
 8. Dostawca udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
 9. Odpowiedź Dostawcy na reklamację powinna zawierać:
 - nazwę jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację;
 - powołanie podstawy prawnej;
 - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty; w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym;
 - podpis Dostawcy.
 10. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.
 11. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. Nr 226,poz. 2291).

§9

[AWARIE I PLANOWANE PRZERWY TECHNICZNE]

1. Abonent zobowiązany jest zgłaszać awarie Dostawcy niezwłocznie po ich stwierdzeniu.
2. Dostawca zobowiązuje się do usunięcia awarii w terminie do 3 dni roboczych od dnia wykrycia lub zgłoszenia awarii przez Abonenta. Dostawca niezwłocznie powiadomi Abonenta o usunięciu awarii.
3. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi płatnej okresowo dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje żądanie zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej za usługę danego rodzaju liczonej według opłacanych faktur VAT.
4. Dostawca może w razie potrzeby przeprowadzenia prac instalacyjnych lub konserwacyjnych okresowo zawiesić Usługi w celu przeprowadzenia takich prac, przy czym o zawieszeniu takim Abonenci zostaną wcześniej powiadomieni przez Dostawcę.
5. Do okresu, za który przysługuje odszkodowanie lub kara umowna nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
6. W przypadku abonentów, którym nie przysługują uprawnienia konsumenta:
 - wyłącza się odpowiedzialność za utracone korzyści,
 - odpowiedzialność ogranicza się do wysokości opłat za okres rozliczeniowy, w którym szkoda nastąpiła.

[ZAWIESZENIE, ROZWIĄZANIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY]

1. Abonent jest uprawniony do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Usługa nie jest dostępna z winy Dostawcy przez ciągły okres dłuższy niż 72 godziny.
2. Dostawca zastrzega sobie prawo do zawieszenia świadczenia Usług Abonentowi w przypadku:
 - przekroczenia przez Abonenta terminu płatności o 2 tygodnie, po uprzednim powiadomieniu wysłanym Abonentowi z co najmniej tygodniowym wyprzedzeniem;
 - na wniosek Abonenta, którego wiąże umowa na czas nieokreślony lub określony zgodnie z regulaminem zawieszenia usługi.
3. W przypadku zawieszenia wykonania Usługi, Dostawca jest uprawniony do naliczenia opłaty za czas zawieszenia w wysokości wynikającej z Cennika Usług.
4. Zawieszenie Usług nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat za świadczone Usługi, naliczonych przed datą zawieszenia Usług.
5. W przypadku zawieszenia świadczenia Usługi wynikającego z pkt 2, Dostawca wznowi świadczenie zawieszonych Usług po ustaniu przyczyn zawieszenia w szczególności po wpłynięciu od Abonenta wszystkich zaległych należności na konto Dostawcy. Za ponowną aktywację Usług oraz zniesienie innych nałożonych na Abonenta ograniczeń, Dostawca może pobierać odrębną opłatę ustaloną w Umowie, jeżeli Umowa lub Cennik Usług taką opłatę przewiduje.
6. W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony, każda ze Stron ma prawo do jej rozwiązania z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego.
7. Wypowiedzenie Umowy musi zostać dokonane w formie pisemnego zawiadomienia o wypowiedzeniu, przesłanego listem poleconym za potwierdzeniem odbioru na adres Strony Umowy, przy czym za datę zawiadomienia uznaje się datę jego skutecznego dostarczenia do drugiej Strony Umowy.
8. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi wszelkie opłaty za korzystanie z Usług Dostawcy, naliczane zgodnie z Umową podlegającą wypowiedzeniu.
9. W przypadku umowy zawartej na czas określony Abonent może rozwiązać Umowę ze skutkiem na koniec bieżącego okresu rozliczeniowego, jednak w takim przypadku Dostawca może żądać od abonenta Opłaty Wyrównawczej.
10. Dostawca ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, w szczególności w przypadku, gdy:
 - Abonent nie reguluje płatności za 3 (trzy) pełne Okresy Rozliczeniowe;
 - Abonent wykorzystuje Usługi świadczone przez Dostawcę do celów niezgodnych z prawem, w szczególności podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie albo korzystanie z Usług i naruszeń takich nie zaprzestanie w ciągu czternastu (14) dni od otrzymania pisemnego żądania do ich zaprzestania od Dostawcy;
 - Abonent utracił tytuł prawny do Lokalu, w którym zostały zamontowane Urządzenia Dostawcy;
 - Abonent używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci;
 - na skutek zmiany możliwości technicznych dalsze świadczenie Usługi przez Dostawcę stało się niemożliwe.
11. Abonent ma prawo rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie Dostawcy nie mógł On korzystać z Usługi przez nieprzerwany okres 3 dni.
12. W przypadku rozwiązania Umowy przez którąkolwiek ze Stron, Abonent obowiązany jest niezwłocznie zaprzestać korzystania z Usług, Sprzętu, Urządzeń oraz umożliwić Dostawcy wejście na teren Lokalu Abonenta, w celu usunięcia Urządzeń.
13. Zobowiązania Abonenta związane z Urządzeniem oraz odpowiedzialność Abonenta za Urządzenie pozostają w mocy do czasu, gdy Dostawca nie usunie Urządzenia z Lokalu.
14. Dostawca dołoży wszelkich starań, aby dokonać czynności opisanych w pkt. 12 w terminie trzydziestu (30) dni od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, chyba że Abonent uniemożliwi dokonanie takich czynności w tym terminie. W przypadku odmowy zwrócenia lub uniemożliwienia deinstalacji przez Abonenta Urządzenia w terminie wskazanym powyżej, Dostawca ma prawo do naliczenia oraz obciążenia Abonenta opłatą za utracony lub skradziony sprzęt w wysokości określonej w Cenniku Usług.
15. Umowa wygasa wskutek zaprzestania prowadzenia działalności przez Dostawcę, w szczególności, gdy Dostawca utracił uprawnienia do świadczenia usług telekomunikacyjnych.

§11

[KARY UMOWNE]

1. Jeśli Usługi nie spełnią wymaganego poziomu określonego w Regulaminie lub Umowie, Dostawca zapłaci na rzecz Abonenta odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej, za każdy pełny dzień niespełnienia wymaganego poziomu liczony od daty zgłoszenia problemu.
2. Do okresu, za który przysługuje odszkodowanie lub kara umowna nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
3. W przypadku abonentów, którym nie przysługują uprawnienia konsumenta:
 - wyłącza się odpowiedzialność za utracone korzyści,
 - odpowiedzialność ogranicza się do wysokości opłat za okres rozliczeniowy, w którym szkoda nastąpiła.
4. Kara umowna zostanie rozliczona w formie upustu lub korekty faktury VAT.
5. Kary umowne będą zaliczane na poczet opłat należnych z tytułu realizacji danej Umowy. W przypadku, gdy zaliczenie na poczet opłat nie będzie możliwe, Dostawca uiszcza karę umowną na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy w terminie 14 dni od rozpatrzenia reklamacji Abonenta.
6. Określone ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności Dostawcy nie mają zastosowania jeśli wyrządził on szkodę umyślnie lub przez rażące niedbalstwo.

§12

[POSTANOWIENIA KOŃCOWE]

1. Odpowiedzialność Dostawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy ograniczona jest do świadczeń na rzecz Abonenta określonych w §11 lub Umowie. Z wyłączeniem sytuacji, gdy szkoda została spowodowana przez Dostawcę umyślnie, dochodzenie odszkodowania przewyższającego wartość powyższych świadczeń jest wyłączone. Kary umowne z tytułu niespełnienia poziomu usług są karami wyłącznymi w zakresie odpowiedzialności Dostawcy z tytułu Umowy.
2. Odpowiedzialność Dostawcy wobec Abonenta na podstawie Umowy w danym Okresie Rozliczeniowym nie może być wyższa od kwoty wynagrodzenia, jakie na podstawie Umowy Dostawca otrzymał od Abonenta w tym Okresie Rozliczeniowym.
3. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie oraz utracone przez Abonenta lub klientów Abonenta korzyści, w szczególności za utratę przychodów bądź zysków, utratę klientów, utratę możliwości rozwinięcia działalności bądź utratę spodziewanych oszczędności.
4. Dostawca nie odpowiada za konfiguracje lub modyfikacje wymagane w odniesieniu do jakiegokolwiek Urządzenia Abonenta. Dostawca nie ponosi również odpowiedzialności za awarie lub błędy w Usługach spowodowane lub wynikające z awarii lub błędów Urządzeń Abonenta.
5. Dostawca nie będzie odpowiedzialny za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonenta, powstałe wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy lub Regulaminu, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które Dostawca nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności, jeżeli wynikają z:
 - okoliczności powstałych z winy Abonenta np. na skutek awarii Urządzeń lub Urządzeń Abonenta lub oprogramowania Abonenta albo nieprzestrzegania postanowień Regulaminu, Umowy i innych przepisów prawa;
 - specyfiki usług wykorzystujących technologie charakteryzujące się zmiennymi w czasie parametrami wpływającymi na jakość, w szczególności usług świadczonych z wykorzystaniem Sieci;
 - działania Siły Wyższej.
6. Żadna ze Stron nie jest zobowiązana do wypełnienia jakichkolwiek zobowiązań wynikających z Umowy w przypadku, gdy wykonanie takiego zobowiązania uniemożliwione jest przez jakąkolwiek zewnętrzną i nadzwyczajną przyczynę pozostającą poza kontrolą tej Strony, niemożliwą do przewidzenia w chwili zawierania Umowy, w tym między innymi klęskę żywiołową, przerwę w dostawach prądu, akcję strajkową utrudniającą bądź uniemożliwiającą należyte wykonywanie Umowy (z wyłączeniem akcji strajkowej pracowników danej Strony Umowy), wybudowanie obiektu budowlanego lub ustawienie sprzętu przez stronę trzecią na linii bezpośredniej widoczności urządzeń łączności radiowej, powodujące zablokowanie łączności z siecią Dostawcy.

7. W przypadku utrzymywania się zdarzeń zewnętrznych i nadzwyczajnych mających charakter Siły Wyższej przez więcej niż sześćdziesiąt (60) dni i uniemożliwienia wypełniania przez którąkolwiek ze Stron wszystkich lub znaczącej części jej zobowiązań przez ten okres, każda ze Stron może, z zachowaniem 14-dniowego terminu wypowiedzenia, rozwiązać Umowę bez konieczności ponoszenia przez Strony jakichkolwiek opłat z tytułu rozwiązania Umowy.
8. O ile Regulamin lub Umowa nie stanowi inaczej, wszelkie zawiadomienia związane z realizacją Umowy, będą dokonywane w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta oraz Dostawcy w Umowie lub za pomocą: poczty polskiej, kuriera lub telefaksu. Adresat zawiadomienia niezwłocznie potwierdzi fakt otrzymania korespondencji przesłanej drogą elektroniczną lub telefaksem na adres nadawcy wskazany w Umowie.
9. Dane kontaktowe Dostawcy, będą każdorazowo określone w Umowie.
10. Dostawca zapewnia tajemnicę telekomunikacyjną w zakresie wymaganym przez Ustawę.
11. Wszelkie informacje o charakterze technicznym, technologicznym, handlowym w tym warunki opłat lub związane z organizacją przedsiębiorstwa każdej ze Stron, uzyskane przez drugą Stronę w trakcie negocjacji i wykonywania Umowy będą traktowane jak tajemnica przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, niezależnie od tego czy Strona podjęła niezbędne działania w celu zachowania ich poufności z zastrzeżeniem, iż Strony są uprawnione do ujawnienia informacji w zakresie wymaganym przez prawo, w tym na żądanie uprawnionych organów.
12. Ograniczenie, o którym mowa w pkt. 11 powyżej obowiązuje przez okres od zawarcia Umowy do upływu jednego roku od jej wygaśnięcia lub rozwiązania.
13. Prawem właściwym dla wykonania i interpretacji Regulaminu oraz Umowy jest prawo polskie.
14. W przypadku jakichkolwiek sporów wynikłych w związku z realizacją Umowy, Strony zobowiązują się rozwiązać je polubownie w drodze wzajemnych negocjacji.
15. Gdyby polubowne rozwiązanie sporu okazało się niemożliwe Dostawca albo Abonent poddadzą spór do rozstrzygnięcia sądowi powszechnemu, właściwemu miejscowo ze względu na siedzibę Dostawcy.
16. Dostawca ma prawo do odmowy podpisania Umowy Abonenckiej z osobą fizyczną lub firmą, która posiada nieuregulowane należności wobec Dostawcy.
17. W sprawach nieuregulowanych Umową lub Regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa, w szczególności Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy.
18. Nieważność lub niewykonalność któregośkolwiek z postanowień Regulaminu lub Umowy nie ma wpływu na ważność i skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu lub Umowy.
19. Niniejszy Regulamin zastępuje wszelkie wcześniejsze regulaminy, obowiązujące u Dostawcy.
20. Aktualny Regulamin jest publikowany na stronie internetowej Dostawcy oraz dostarczany nieodpłatnie Abonentowi na jego żądanie w formie pisemnej lub elektronicznej.