

**Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez
SysTel Systemy Teleinformatyczne M. Linscheid Spółka Jawna****1. Postanowienia ogólne**

- 1.1. Ilekroć w Regulaminie użyto podanych niżej wyszczególnionych wyrazów pisanych z dużej litery, należy je rozumieć w podanym w niniejszym punkcie znaczeniu:
 - 1.1.1. Abonent - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, posiadająca tytuł prawny do Lokalu, z którą Operator zawarł na piśmie Umowę Abonencką o świadczenie Usług Dostępu do Internetu za Pomocą Sieci. Przez tytuł prawny do Lokalu należy rozumieć:
 - 1.1.1.1. tytuł prawny do nieruchomości (lub jej części) stanowiącej budynek bądź lokal, potwierdzony decyzją administracyjną, orzeczeniem sądu (np. dział spadku) lub umową cywilnoprawną (np. umowa sprzedaży, najmu, dzierżawy, darowizny itp.) z którego jednoznacznie wynika prawo dysponowania nieruchomością w zakresie m.in. instalacji i używania Łącza Sieciowego,
 - 1.1.1.2. oświadczenie Abonenta, o posiadaniu przez niego pisemnej zgody osoby legitymującej się tytułem prawnym do nieruchomości (lub jej części) określonym w punkcie powyższym, na zainstalowanie i używanie Łącza Sieciowego na przedmiotowej nieruchomości (lub jej części).
 - 1.1.2. Konsument – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie usługi lub korzystająca z usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
 - 1.1.3. Abonament - uprawnienie do stałego korzystania z usług świadczonych przez Operatora przez czas określony w Umowie.
 - 1.1.4. Operator – spółka działająca pod firmą: SysTel Systemy Teleinformatyczne M. Linscheid Spółka Jawna z siedzibą w Katowicach, świadcząca usługi na podstawie posiadanych uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej.
 - 1.1.5. Umowa - Umowa z Abonentem zawarta na piśmie, na podstawie której Operator zobowiązuje się świadczyć usługi dostępu do Internetu za pomocą Sieci, a Abonent do terminowego regulowania płatności za te usługi.
 - 1.1.6. Cennik – wykaz usług i zestawienie opłat za usługi telekomunikacyjne oraz innych opłat i należności wraz z zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część umowy. Cennik dostępny jest w Biurach Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej wskazanej przez Operatora.
 - 1.1.7. Lokal - miejsce instalacji usługi wskazane przez Abonenta, co do którego Abonent uprawdopodobni tytuł prawny.
 - 1.1.8. Okres rozliczeniowy - okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia usług, rozpoczynający się i kończący w dniach wskazanych przez Operatora na Rachunku.
 - 1.1.9. Sieć - sieć telekomunikacyjna stanowiąca własność lub eksploatowana przez Operatora, za pomocą której Operator świadczy między innymi usługi dostępu do Internetu.
 - 1.1.10. Łącze Sieciowe - niezbędne okablowanie w Lokalu Abonenta, stanowiące własność Operatora lub przez Operatora eksploatowane.
 - 1.1.11. Urządzenie sieciowe - urządzenie stanowiące własność Operatora i oddane do używania Abonentowi, zapewniające dostęp do Sieci Urządzeniom Aktywnym (tylko w wypadkach gdy użycie takiego urządzenia będzie niezbędne do świadczenia usług).
 - 1.1.12. Aktywacja – uruchomienie usługi podlegające jednorazowej, bezzwrotnej opłacie zgodnie z cennikiem Operatora
 - 1.1.13. Ponowna Aktywacja - wznowienie świadczenia usługi z wykorzystaniem istniejącego Łącza Sieciowego podlegające opłacie zgodnie z cennikiem Operatora.
 - 1.1.14. Urządzenie Aktywne - terminal dostępowy Abonenta, przy czym terminal dostępowy rozumiany jest jako komputer lub inne urządzenie abonenckie umożliwiające nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych, wykorzystywanych przez Abonenta w ramach korzystania z usług świadczonych na podstawie Umowy.
 - 1.1.15. Awaria - brak dostępu do Sieci lub sieci Internet nie planowany przez Operatora.
 - 1.1.16. Pakiet - zestaw usług dostępnych w ramach Abonamentu określony aktualnym cennikiem.
 - 1.1.17. Usługi Dodatkowe - usługi, których świadczenie Abonent może dodatkowo zlecić.
 - 1.1.18. Rachunek - dokument księgowy będący podstawą dokonywanych przez Abonenta płatności za usługi świadczone przez Operatora w formie dowodu wpłaty lub faktury VAT. Faktura VAT wystawiana jest przez Operatora na życzenie Abonenta i dotyczy usług wykonanych na rzecz Abonenta w kolejnych Okresach rozliczeniowych, następujących po Okresie rozliczeniowym, w którym Abonent zgłosił wniosek o otrzymywanie faktur VAT.
 - 1.1.19. Instalacja – usługa polegająca na wybudowaniu Łącza Sieciowego w Lokalu Abonenta oraz podłączeniu go do Sieci Operatora. Instalacja podlega jednorazowej, bezzwrotnej opłacie zgodnie z cennikiem Operatora.
 - 1.1.20. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy - umowa pomiędzy Abonentem a osobą trzecią, na mocy której następuje przelew wierzytelności i przejęcie długów wynikających z Umowy i Regulaminu.
 - 1.1.21. Biuro Obsługi Klienta – wyznaczone przez Operatora miejsce obsługi klientów.

2. Warunki zawarcia Umowy

- 2.1. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usług dostępu do Internetu za pomocą Sieci zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności za te usługi i do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.
- 2.2. Jeżeli w Umowie nie postanowiono inaczej, wówczas Umowa jest zawarta na czas nieokreślony.
- 2.3. Umowa jest zawierana:
 - 2.3.1. w imieniu Operatora - przez osobę przez niego umocowaną;
 - 2.3.2. przez Abonenta - osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności, przy czym upoważniony pracownik Operatora, Notariusz, a poza granicami kraju polska placówka dyplomatyczna poświadczą własnoręczność podpisu Mocodawcy.
- 2.4. Umowa może zostać zawarta po udokumentowaniu przez Abonenta:

- 2.4.1. w przypadku osób fizycznych: tożsamości Abonenta (tj. nazwisk i imion), imion rodziców Abonenta (w opcji Operatora), aktualnego i dokładnego, stałego miejsca pobytu Abonenta (np. adresu zamieszkania) - na podstawie dowodu osobistego, a w przypadku obywatela państwa obcego: paszportu wraz z kartą stałego lub czasowego pobytu (lub innych zaakceptowanych przez Operatora dokumentów stwierdzających tożsamość Abonenta - z odnotowaniem ich nazwy i numeru), numeru ewidencyjnego PESEL Abonenta, numeru ewidencji podatkowej NIP Abonenta,
- 2.4.2. w przypadku osób prawnych, jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej utworzonych zgodnie z obowiązującymi przepisami: nazwy firmy, aktualnego, dokładnego adresu, siedziby i przedstawieniu podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta (w szczególności odpis z właściwego, prawem przewidzianego, rejestru [np. rejestru przedsiębiorców, handlowego, przedsiębiorstw, fundacji, stowarzyszeń, ewidencji działalności gospodarczej itp.] oraz kopii zaświadczenia o nadaniu numeru identyfikacji podatkowej - NIP - wydanego przez właściwy urząd skarbowy i kopii dokumentu potwierdzającego nadanie numeru Regon).
- 2.5. Operator zastrzega sobie prawo zażądania od Abonenta przedstawienia - w przypadkach określonych w pkt.2.4.1 poświadczenia urzędowego wymienionych dokumentów, a w pozostałych przypadkach innych dokumentów niż opisane powyżej, uzależniając od tego zawarcie Umowy, w szczególności dotyczy to przypadków, gdy dokumenty, o których mowa są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności.
- 2.6. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy z osobami:
- 2.6.1. które odmówią udostępnienia danych przewidzianych w art.161 ust.2 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 180),
- 2.6.2. które przed podpisaniem Umowy nie spełniły warunków określonych Regulaminem,
- 2.6.3. które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi lub które, zdaniem Operatora, budzą wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności,
- 2.6.4. które zalegają z płatnościami w stosunku do Operatora,
- 2.6.5. z którymi Operator rozwiązał Umowę, w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nieprzestrzeganiem postanowień Regulaminu.

3. Warunki świadczenia usług internetowych

- 3.1. Łącze Sieciowe Operatora przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie.
- 3.2. Operator świadczy usługi w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.
- 3.3. Abonent zobowiązuje się do udostępnienia w uzgodnionym z Operatorem terminie Lokalu upoważnionemu pracownikowi Operatora, wykonującemu Instalację. Nieudostępnienie Lokalu we wskazanym terminie spowoduje odpowiednie przesunięcie terminu Instalacji.
- 3.4. Przygotowanie Lokalu oraz miejsca Instalacji Łącza Sieciowego należy do Abonenta.
- 3.5. Jeżeli w dniu zawarcia Umowy Abonent posiada niezbędne okablowanie możliwe do wykorzystania przez Operatora, będące częścią Łącza Sieciowego wskazanego w pkt. 1.1.9, zobowiązania Operatora ograniczają się do instalacji Urządzenia Sieciowego oraz do zapewnienia Abonentowi dostępu do Internetu za pomocą Sieci. Posiadanie niezbędnego okablowania nie zwalnia Abonenta z wniesienia na rzecz Operatora jednorazowej, bezzwrotnej opłaty Instalacyjnej za uzyskanie dostępu do Internetu za pomocą Sieci.
- 3.6. Abonent zobowiązany jest do prawidłowego przygotowania Urządzenia Aktywnego oraz zabezpieczenia znajdujących się w Urządzeniu danych w razie zlecenia konfiguracji Urządzenia Aktywnego Operatorowi.
- 3.7. Aktywacja kończy się podpisaniem Umowy Abonenckiej o świadczenie Usług Dostępu do Internetu za Pomocą Sieci.
- 3.8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę danych przesyłanych przez Łącze Sieciowe, jak również za szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z sieci Internet.
- 3.9. Adres konta poczty elektronicznej Abonenta wskazany przez Abonenta Operatorowi stanowi obowiązujący adres dla przesyłania przez Operatora komunikatów, wiążących się z działalnością Operatora w zakresie Umowy Abonenckiej o świadczenie Usług Dostępu do Internetu za Pomocą Sieci, dla których to komunikatów ani Umowa, ani Regulamin nie przewidują formy pisemnej.
- 3.10. Operator przydziela Abonentowi adres IP będący numerem identyfikującym Urządzenie Aktywne Abonenta w Sieci. Adres IP jest unikalny i różny dla każdego abonenta i nie może być samowolnie zmieniany przez Abonenta.
- 3.11. Abonent przyjmuje do wiadomości, że w przypadku stosowania przez niego karty sieciowej nie spełniającej wymogów stawianych przez Operatora, tenże nie będzie ponosił odpowiedzialności za niepoprawne funkcjonowanie usługi dostępu do Internetu za pomocą Sieci na poziomie Urządzenia Aktywnego Abonenta.
- 3.12. W czasie trwania Umowy Abonent ma możliwość korzystania z usług oferowanych w ramach Usługi dostępu do Internetu oraz Usług Dodatkowych zgodnie z aktualnym cennikiem i ofertą Operatora.
- 3.13. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w Urządzeniu Aktywnym, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich.
- 3.14. Urządzenie Sieciowe stanowi własność Operatora. Abonent nabywa prawo do używania Urządzenia Sieciowego przez okres trwania Umowy. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Urządzeniem Sieciowym, w szczególności nie ma prawa udostępniania go (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim. Poprzez podpisanie Umowy Abonent potwierdza otrzymanie Urządzenia Sieciowego w stanie umożliwiającym dostęp do Internetu za pomocą Sieci. Z chwilą jego otrzymania na Abonenta przechodzi ryzyko jego przypadkowej utraty lub uszkodzenia. Po wygaśnięciu, odstąpieniu lub rozwiązaniu Umowy Abonent zobowiązany jest zwrócić Operatorowi Urządzenie sieciowe w stanie nie pogorszonym, zgodnie z postanowieniami pkt. 5.4.
- 3.15. Abonent zobowiązany jest do dbania o bezpieczeństwo Urządzeń Sieciowych, Łącza Sieciowego i Urządzenia Aktywnego w czasie burzy poprzez bezwzględne odłączenie ich od zasilania. Operator nie bierze odpowiedzialności za jakiegokolwiek uszkodzenia powstałe podczas burzy. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami wymiany lub naprawy uszkodzonych w czasie burzy Urządzeń Sieciowych i Łącza Sieciowego.
- 3.16. Numer seryjny Urządzenia Sieciowego zawarty jest w dokumencie Umowy.
- 3.17. Operator może wprowadzić wybrane przez siebie formy zabezpieczeń wiarygodności wynikających z Umowy, Regulaminu, cennika, a w szczególności weksel in blanco.

4. Opłaty (zasady naliczania, rachunki, sposoby płatności)

- 4.1. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania opłat w wysokości określonej w Umowie na podstawie Rachunku wystawionego przez Operatora. Brak Rachunku nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat w terminie do końca Okresu rozliczeniowego, za który nie otrzymał Rachunku. W przypadku nieotrzymania Rachunku, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie Operatora. W przypadku niezapłacenia opłat Operator może przerwać świadczenie usług dostępu do Internetu za pomocą Sieci oraz wstrzymać się z ich świadczeniem do czasu uiszczenia należności, wraz z odsetkami za opóźnienie.
- 4.2. W ramach opłaty abonamentowej za Usługę Abonent otrzymuje:
 - 4.2.1. dostęp do sieci Internet o określonej w Cenniku prędkości transmisji danych od i do swojego komputera (z ograniczeniem ilości informacji przesyłanych w kierunku do komputera Abonenta, określonym w cenniku),
 - 4.2.2. udogodnienia towarzyszące, określone w Cenniku,
- 4.3. Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego Okresu rozliczeniowego, wówczas za każdy dzień świadczenia Usługi w takim Okresie rozliczeniowym Abonent zapłaci opłatę w wysokości 1/30 opłat abonamentowych, o których mowa w ust. 4.2.1 i 4.2.2.
- 4.4. W przypadku potwierdzonej przez Operatora przerwy w dostarczaniu usługi dostępu do Internetu za pomocą Sieci, z wyłączeniem działania Siły Wyższej lub przyczyn leżących po stronie osoby trzeciej, trwającej nieprzerwanie dłużej niż 8 godzin, Abonentowi - na jego wniosek pisemny - przysługuje zwrot opłaty abonamentowej, proporcjonalnie do rzeczywistego czasu trwania przerwy i aktualnie obowiązującej wysokości opłaty abonamentowej.
- 4.5. Postanowienie pkt. 4.4 nie dotyczy sytuacji, w której Awaria spowodowana została przyczynami, które powinny znajdować się pod kontrolą Abonenta.
- 4.6. W przypadku nieterminowych lub niezgodnych z obowiązującą stawką opłat Operator za każdy dzień zwłoki ma prawo naliczyć ustawowe odsetki.
- 4.7. W przypadku promocji zasady naliczania opłaty za korzystanie z Abonamentu po zawarciu Umowy są regulowane regulaminem promocji, na zasadach, na których Umowa została zawarta, przy czym w przypadku, w którym zawarcie Umowy związane jest z ulgą (promocją) przyznaną Abonentowi, roszczenie z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta przed upływem terminu określonego w Umowie lub regulaminie promocji nie może przekroczyć określonej w Umowie lub regulaminie promocji wartości ulgi przyznanej Abonentowi.
- 4.8. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Abonenta z uregulowania należności wobec Operatora za okres trwania Umowy.
- 4.9. Operator zastrzega sobie prawo do pobierania dodatkowych opłat za świadczenie Usług Dodatkowych w Sieci zleconych przez Abonenta zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem Operatora.

5. Rozwiązanie Umowy (odstąpienie, wstrzymanie, wygaśnięcie)

- 5.1. Jeżeli umowa zostanie zawarta poza lokalem Operatora, Abonent, może od umowy odstąpić, składając Operatorowi pisemne oświadczenie w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy. W takim przypadku Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zwrócić zainstalowane Urządzenia Sieciowe, ponieść koszty aktywacji i instalacji zgodnie z aktualnym Cennikiem oraz zapłacić za korzystanie z usługi do dnia złożenia oświadczenia.
- 5.2. W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem Operatora na podstawie oferty sprzedaży lub przez odwołanie się do ogłoszeń, reklam, cenników i innych informacji skierowanych do ogółu albo do poszczególnych osób, jeżeli Abonent mógł uprzednio zapoznać się z treścią otrzymanej oferty lub informacji pod nieobecność drugiej strony umowy, Abonentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie dziesięciu dni od dnia jej zawarcia.
- 5.3. W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony, każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem 30-dniowego terminu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. W przypadku rozwiązania przez Abonenta Umowy związanej z przyznaniem ulg na rzecz Abonenta przed upływem terminu wskazanym w Umowie lub regulaminie promocji, roszczenie wysuwane przez Operatora z tytułu rozwiązania Umowy przed terminem określonym w Umowie lub regulaminie promocji, nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi. W przypadku Umowy zawartej na czas określony, po upływie terminu wskazanego w Umowie, umowa automatycznie przechodzi w Umowę zawartą na czas nieokreślony.
- 5.4. W przypadku rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy, obejmującej wykonanie Instalacji Łącza Sieciowego wskazanego w pkt. 1.1.10, Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego zwrotu na własny koszt do siedziby Operatora oddanego mu do używania Urządzenia Sieciowego. Abonent zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w wysokości 1500 zł, jeżeli nie zwróci Urządzenia Sieciowego w ciągu 7 dni od daty rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy lub zwróci Urządzenie Sieciowe uszkodzone. Jeżeli wysokość szkody Operatora przewyższy wartość kary umownej, wówczas Operator będzie mógł dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
- 5.5. W przypadku, gdy zaległości w opłatach Abonenta przekraczać będą kwotę jednomiesięcznego Abonamentu, wówczas Operator może wstrzymać świadczenie usług do czasu uiszczenia zaległych opłat lub skorzystać z uprawnienia, o którym mowa w pkt. 5.6. W okresie wstrzymania świadczenia usług, Operator zwolniony jest z wykonywania obowiązków, określonych w Umowie i w Regulaminie, zaś Abonent z obowiązku uiszczenia opłat za korzystanie z Abonamentu za okres wstrzymania świadczenia usług. Od momentu ponownego udostępnienia dostępu do Internetu za pomocą Sieci, naliczane są opłaty za korzystanie z Abonamentu.
- 5.6. Operatorowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym z winy Abonenta i odłączenia go od Sieci, jeżeli:
 - 5.6.1. Abonent zalega z opłatami za korzystanie z Abonamentu, których kwota przekracza co najmniej jeden okres rozliczeniowy i nie uregulował zaległości wraz z odsetkami w wyznaczonym przez Operatora terminie.
 - 5.6.2. Abonent udostępni możliwość dodatkowego korzystania z usług dostępu do Internetu za pomocą Sieci osobom trzecim.
 - 5.6.3. Abonent dokona samowolnej przeróbki Łącza Sieciowego lub zawinionego jego uszkodzenia,
 - 5.6.4. Abonent nie dopuści do okresowej kontroli Łącza Sieciowego, o której mowa w pkt. 6.5, bez uzasadnionych powodów,
 - 5.6.5. Abonent narusza postanowienia Regulaminu w sposób określony w pkt. 8.1.
- 5.7. W przypadku, o którym mowa w pkt. 5.6.3, Operator może domagać się ponadto zwrotu kosztów przywrócenia Łącza Sieciowego do stanu poprzedniego lub odszkodowania z tytułu zniszczenia Łącza.

- 5.8. Rozwiązanie Umowy z powodu jednej z przyczyn, wskazanych w pkt. 5.5, spowoduje natychmiastowe odłączenie sygnału w Łączu Sieciowym umiejscowionym w Lokalu Abonenta. Zawarcie nowej Umowy nastąpi pod warunkiem uregulowania zaległości z tytułu opłat za wykonane przez Operatora usługi wraz z należnymi odsetkami karnymi oraz wniesienia opłaty Instalacyjnej za ponowne podłączenie Abonenta wcześniej odłączonego z jego winy.
- 5.9. W przypadku utraty/zbycia przez Abonenta praw do Lokalu, w którym zainstalowane jest Łącze Sieciowe, Abonent może przekazać prawa i obowiązki wynikające z Umowy nabywcy praw do Lokalu, informując o tym Operatora w terminie do 7 dni od daty wystąpienia utraty/zbycia praw Abonenta do lokalu. Informacja powinna być złożona na piśmie pod rygorem nieważności i powinna zawierać pisemną pod rygorem nieważności zgodę nabywcy praw do Lokalu na wstąpienie w prawa i obowiązki Abonenta wynikające z Umowy. Jeżeli nabywca praw do Lokalu nie wyrazi zgody na przejęcie praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy, wówczas Umowa winna zostać rozwiązana przez Abonenta w trybie pkt. 5.3. Jeżeli Abonent nie powiadomi Operatora o dokonanej utracie/utracie prawa do Lokalu i/lub nie rozwiąże Umowy, wówczas jest on odpowiedzialny za płatności wynikające z Umowy, bez względu na to, kto korzysta z usług dostępu do Internetu za pomocą Sieci.
- 5.10. Operator zastrzega sobie prawo do niewyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków przez nabywcę praw do Lokalu w przypadku zaległości w płatności opłat wynikających z Umowy przez dotychczasowego Abonenta lub powodów określonych w pkt. 2.6.
- 5.11. Umowa wygasa w przypadku, w którym Operator:
- 5.11.1. utraci zdolność do prowadzenia działalności gospodarczej,
- 5.11.2. utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia usług objętych Umową przy jednoczesnym zachowaniu zdolności do prowadzenia działalności gospodarczej.
- 5.12. Umowa wygasa w przypadku:
- 5.12.1. rozwiązania, likwidacji, itp. Abonenta nie będącego osobą fizyczną, chyba, że przed powyższymi zdarzeniami zostanie zawarta Umowa cesji praw i przejęcia długów wynikających z tej Umowy, między Abonentem a jego następcą prawnym lub osobą trzecią na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie,
- 5.12.2. śmierci Abonenta, chyba, że osoba pozostająca w chwili zdarzenia w związku małżeńskim z Abonentem i zamieszkująca z nim we wspólnym Lokalu, oraz gdy wstępni, zstępni lub rodzeństwo Abonenta, w ciągu 30 dni od daty śmierci Abonenta wystąpią do Operatora z pisemnym wnioskiem o dalsze świadczenie usług wynikających z Umowy na ich rzecz. W takim przypadku Operator realizuje usługę świadczoną na rzecz drugiego z małżonków, pod warunkiem, iż małżonkowie w dniu zajścia tego zdarzenia pozostawali we wspólnocie ustawowej, lub innych uprawnionych osób, z zastrzeżeniem pkt. 2.6,
- 5.13. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy, rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym lub odstąpieniu od Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- 5.14. Abonent wyraża zgodę na przeniesienie wszelkich praw i obowiązków Operatora, wynikających z Umowy i Regulaminu na osoby trzecie.
- 5.15. Korzystając z usług dostępu do Internetu za pomocą Sieci, Abonent zobowiązuje się do przestrzegania przepisów prawa i praw osób trzecich, wiążących się z tą czynnością, pod rygorem rozwiązania przez Operatora Umowy ze skutkiem natychmiastowym i odłączenia Abonenta od Sieci. W szczególności, Abonent zobowiązany jest do przestrzegania przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 24, poz. 83 z późniejszymi zmianami).

6. Usuwanie Awarii

- 6.1. Operator zobowiązuje się do rozpoczęcia usuwania Awarii, w terminie do 24 godzin od momentu wystąpienia Awarii.
- 6.2. Abonenci powinni zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia Awarii, chyba że miała ona miejsce poza ich Lokalem lub miejscem kontrolowanym przez Abonenta. Brak takiego dostępu przesuną odpowiednio terminy, określone w pkt. 6.1.
- 6.3. Za usunięcie Awarii w Lokalu Abonenta nie wynikających z fizycznych wad Łącza Sieciowego lub wynikających z przyczyn, które powinny znaleźć się pod kontrolą Abonenta, bądź za wezwanie Operatora bez uzasadnienia, pobierana jest opłata według stawek określonych w cenniku Operatora.
- 6.4. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących Awariach w Sieci.
- 6.5. Operator ma prawo do okresowych kontroli prawidłowości działania Łącza Sieciowego w Lokalu Abonenta. O zamiarze przeprowadzenia sprawdzenia Łącza, Abonent zostanie pisemnie lub telefonicznie powiadomiony przed terminem kontroli. Pracownicy Operatora przeprowadzający kontrole zobowiązani są, na żądanie Abonenta, okazać pisemne umocowanie Operatora o powierzeniu im obowiązku kontroli Łącza u Abonenta.
- 6.6. Operator ma prawo zlecić podwykonawcom wykonanie usług serwisowych

7. Postępowanie reklamacyjne

- 7.1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
- 7.2. Reklamacja może zostać złożona w Biurach Obsługi Klienta.
- 7.3. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w Biurze Obsługi Klienta, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
- 7.4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta., pracownik lub osoba upoważniona przez Operatora przyjmująca reklamację potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej.
- 7.5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, Operator w terminie do 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie do 14 dni od dnia jej złożenia. W potwierdzeniu Operator określa nazwę, adres i numer telefonu komórki organizacyjnej operatora, rozpatrującej reklamację.
- 7.6. Reklamacja może być złożona w terminie do 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana, albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

- 7.7. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust.7.6, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.
- 7.8. Reklamacja powinna zawierać:
- 7.8.1. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
- 7.8.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- 7.8.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- 7.8.4. numer klienta nadany reklamującemu przez Operator, umieszczony na fakturze VAT lub adres zakończenia Łącza,
- 7.8.5. datę zawarcia Umowy,
- 7.8.6. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty,
- 7.8.7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt.7.8.6,
- 7.8.8. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 7.9. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Biura Obsługi Klienta.
- 7.10. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w Regulaminie, Operator niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, a także – o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji – niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- 7.11. W wezwaniu Operator wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, że nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
- 7.12. Komórka organizacyjna Operatora rozpatrująca reklamację udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia.
- 7.13. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- 7.13.1. nazwę Komórki organizacyjnej Operatora rozpatrującej reklamację,
- 7.13.2. powołanie podstawy prawnej,
- 7.13.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- 7.13.4. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty lub informacji o zaksięgowaniu należności na poczet zadłużenia wobec Operatora,
- 7.13.5. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo – w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument – także o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
- 7.13.6. podpis upoważnionego pracownika Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
- 7.13.7. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
- 7.13.7.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
- 7.13.7.2. zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.
- 7.13.8. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat Operator wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji zostaną zgodnie z wnioskiem Abonenta zwrócone przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaksięgowane w formie bonifikaty na poczet przyszłych należności za Usługę.
- 7.13.9. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.
- 7.13.10. W przypadku, gdy Operator posiada wobec reklamującego wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy, która może być dochodzona w postępowaniu przed sądem lub innym organem państwowym, może ją potrącić z wierzytelności reklamującego, tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Oświadczenie Operatora o dokonaniu potrącenia przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.
- 7.13.11. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia należności za usługi nieobjęte reklamacją.

8. Naruszenie Regulaminu.

- 8.1. Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest w szczególności:
- 8.1.1. działanie powodujące zawieszenie lub blokowanie Urządzeń sieciowych Operatora, Urządzeń Aktywnych innych użytkowników Sieci lub sieci Internet,
- 8.1.2. stosowanie nielegalnych lub naruszających prawa osób trzecich danych i programów komputerowych,
- 8.1.3. umieszczanie w Sieci oraz w sieci Internet informacji niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich,
- 8.1.4. działanie niezgodne z ogólnie pojętą "kulturą sieciową", a zwłaszcza używanie obelżywego lub nieprzyzwoitego języka, zamieszczanie materiałów niezgodnych z prawem lub powszechnie uznanych za obraźliwe, przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci i sieci Internet, ingerowanie w ich sprzęt i oprogramowanie bez ich zgody,
- 8.1.5. podłączenie do Sieci lub do sieci Internet nieautoryzowanego Urządzenia Sieciowego lub Urządzenia Aktywnego (tj. bez wykupienia przez Abonenta stosownej usługi dodatkowej określonej w aktualnym cenniku Operatora) albo udostępnienie Łącza osobom trzecim bez zgody Operatora,
- 8.1.6. samowolna zmiana przydzielonego przez Operatora unikalnego adresu IP,
- 8.1.7. wszelkie inne działanie powodujące zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci lub mające negatywne konsekwencje dla innych użytkowników Sieci lub sieci Internet.
- 8.2. Jeżeli Abonent naruszył Regulamin, Operator poinformuje Abonenta o fakcie naruszenia Regulaminu. W przypadku, gdy Abonent nie zastosuje się do wskazówek Operatora w wyznaczonym terminie, Operator zastrzega sobie prawo odłączenia Abonenta od Sieci i rozwiązania Umowy.
- 8.3. W przypadku rażącego naruszenia Regulaminu, bądź działania, które stanowi poważne zagrożenie dla Sieci lub jej użytkowników, Operator ma prawo w trybie natychmiastowym odłączyć Abonenta od Sieci i rozwiązać Umowę.

9. Postanowienia końcowe.

- 9.1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.
- 9.2. Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla miejsca wykonania Umowy spory mogące wynikać z tej Umowy, z zastrzeżeniem ust.9.3.
- 9.3. W sprawach, których stroną jest Konsument, spory mogące wynikać z Umowy mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
- 9.4. Abonent jest zobowiązany do poinformowania Operatora o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, w szczególności o utracie Tytułu prawnego do Lokalu, wszczęciu wobec niego postępowań upadłościowych oraz innych postępowań sądowych mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy, w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań.
- 9.5. Abonent jest zobowiązany do doręczenia dokumentów potwierdzających zaistnienie zmian lub wszczęcie postępowania.
- 9.6. W przypadku nie poinformowania o zmianie adresu lub innych danych wszelka korespondencja, wysłana przez Operatora, będzie uważana za skutecznie doręczoną.
- 9.7. Operator powiadamia Abonenta o każdej zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
- 9.8. Operator powiadamia Abonenta o podwyższeniu cen usług telekomunikacyjnych z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego. W przypadku braku akceptacji podwyższenia cen Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z zastrzeżeniem zwrotu ulgi przyznanej Abonentowi.
- 9.9. Wypowiedzenie Umowy, o którym mowa w ust 9.7 i 9.8, może nastąpić jedynie przed wejściem w życie odpowiednio Regulaminu lub Cennika i jest skuteczne od dnia wejścia w życie odpowiednio Regulaminu lub Cennika.
- 9.10. Doręczenie Regulaminu lub Cennika może w szczególności nastąpić w formie przesyłki elektronicznej, opatrzonej podpisem elektronicznym, dostarczonej na domyślny adres poczty elektronicznej, o ile Abonent wyrazi zgodę na przetwarzanie adresu poczty elektronicznej w związku ze świadczoną Usługą.
- 9.11. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 lipca 2009 roku.