

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG INTERNETOWYCH

## Rozdział I - Postanowienia ogólne i wyjaśnienie wyrażeń umownych

### §1

Pojęcia użyte w tekście Regulaminu Świadczenia Usług Internetowych, zwanego dalej "Regulaminem", oznaczają:

1. "Operator" - Enformatic spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Rzeszowie, działającą na terenie RP, której przedmiot działalności stanowi m.in.: Transmisja danych i teleinformatyka (PKD 64 20 C).
2. "Abonent" - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona i działająca zgodnie z przepisami prawa, która podpisała z Operatorem "Umowę o korzystanie z usług internetowych".
3. "Usługi Internetowe" - usługi dostępu do sieci Internet świadczone przez Operatora polegające na przyłączeniu urządzeń Abonenckich do sieci Operatora, za pomocą sieci osiedlowej, modemów dostępowych, łącz dzierżawionych, radiolinii, a także inne usługi świadczone przez Operatora dla Abonenta, związane z utrzymaniem kont poczty elektronicznej, rejestracją domen adresowych, utrzymaniem serwera wirtualnego Abonenta, utrzymaniem strony WWW w obrębie serwera wirtualnego Abonenta, projektami plastycznymi, graficznymi oraz wykonaniem stron WWW.
4. "Umowa" - Umowa o świadczenie usług Internetowych (będąca podstawą korzystania z usług Operatora), której integralną częścią są postanowienia Regulaminu oraz Cennika.
5. "Cykl Rozliczeniowy" - okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia Usług Internetowych, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Operatora w rachunku dniach.
6. "Cennik" - zestawienie cen za Usługi Internetowe świadczone przez Operatora wyszczególnione w „Cenniku usług związanych z dostępem do Internetu”.
7. "Faktura VAT" - dokument księgowy, na podstawie, którego Abonent uiszcza Operatorowi opłaty za usługi świadczone przez Operatora.
8. eFaktura VAT - faktura wystawiona w formie elektronicznej zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów w sprawie wystawiania oraz przesyłania faktur w formie elektronicznej, a także przechowywania oraz udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej tych faktur z dnia 2005-07-14 r. (Dz. U. 2005 Nr 133, poz. 1119).
9. "Opłata Abonamentowa" - stała opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu świadczenia Usług Internetowych i możliwości korzystania z usług Operatora w zakresie i wysokości określonej w Cenniku.
10. "Zlecenie Instalacji" - dokument, w którym wyszczególnione są wykonane przez Operatora usługi jednorazowe, Opłaty Abonamentowe, data uruchomienia Usług Internetowych oraz wykaz urządzeń zainstalowanych u Abonenta przez Operatora.
11. "Urządzenia abonenckie" - urządzenia, które nie stanowią własności Operatora, zainstalowane w nieruchomości lub lokalu Abonenta (komputer itp).
12. "Urządzenia" - urządzenie transmisyjne, zainstalowane kable i inny sprzęt niezbędny do świadczenia Usług Internetowych, nie będący Urządzeniami Abonenckimi i pozostający własnością Operatora przez cały czas obowiązywania Umowy, a także po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu.
13. "Usterka" - wada techniczna, która nie uniemożliwia całkowicie świadczenia Usług Internetowych przez Operatora, a jedynie powoduje pogorszenie jakości.
14. "Awaria" - uszkodzenie urządzeń całkowicie uniemożliwiające świadczenie Usług Internetowych, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz wynikających z działania siły wyższej.
15. "Siła wyższa" - zdarzenie, którego wystąpienia nie można było w konkretnej sytuacji przewidzieć i niemożliwe do zapobieżenia przy użyciu normalnych środków (uderzenie pioruna, trzęsienie ziemi, awarie sieci Innych Operatorów Itp.).
16. "Tytuł Prawny" - prawo własności, użytkowania wieczystego, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, prawo dożywocia, dzierżawa, najem, użyczenie.
17. "Inni Operatorzy" - operatorzy telekomunikacyjni, do których sieci podłączony jest Operator, zapewniający dostęp do sieci Internet poprzez własne łącza wyjściowe, także operatorzy telekomunikacyjni, którzy wydzierżawiają kabel Operatorowi lub Abonentowi.
18. "Rejestracja domeny adresowej" - rejestracja adresu internetowego Abonenta przez Operatora lub Abonenta w instytucji administrującej daną domeną.
19. "Strona WWW" - prezentacja w postaci dokumentów tekstowych i graficznych, znajdująca się na serwerze Operatora i dostępna w sieci Internet.
20. "Serwer wirtualny" - powierzchnia dyskowa na serwerze Operatora wykupiona przez Abonenta z przeznaczeniem na komercyjną Stronę WWW.
21. "Łącze Stałe" - łącze zestawione poprzez dzierżawę kabla lub transmisję radiową, łączące Abonenta z Operatorem za pomocą

Urządzeń znajdujących się na zakończeniach łącza.

22. "Pakiet usług" - zestaw Usług Internetowych wyszczególnionych w Cenniku.

#### §2

1. W Umowie Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług Internetowych, w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy, a w szczególności do terminowego uiszczania Opłat Abonamentowych.
2. Abonent może zawrzeć Umowę z Operatorem osobiście lub przez należycie umocowaną osobę.

#### §3

1. Wysokość Opłat Abonamentowych oraz zakres świadczonych Usług Internetowych dla danego Pakietu Usług są podane w Cenniku Operatora.
2. Opłaty Abonamentowe, podane w Cenniku Operatora, nie obejmują opłat ponoszonych przez Abonenta na rzecz np. TP S.A., np. z tytułu połączeń telefonicznych lub dzierżawy kabli. W przypadku, gdy dzierżawa kabla jest zamawiana przez Operatora dla Abonenta, wówczas Operator refakturuje ponoszone koszty na Abonenta - bez naliczania dodatkowych opłat.

#### §4

Operator zastrzega sobie prawo do posługiwania się osobami trzecimi przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z Umowy.

## Rozdział II - Świadczenie Usług Internetowych

#### §5

Operator zobowiązuje się do realizacji złożonego zamówienia na Usługi Internetowe po sprawdzeniu możliwości technicznych zestawienia Łącza Stałego.

#### §6

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń w nieruchomości lub lokalu, w stosunku, do którego przysługuje mu Tytuł Prawny.
2. Abonent, któremu nie przysługuje Tytuł Prawny, albo u którego zainstalowanie Urządzeń lub zestawienia Łącza Stałego jest uzależnione od uprzedniej zgody osoby posiadającej Tytuł Prawny, jest zobowiązany do uzyskania takiej zgody w formie pisemnej i dołączenia jej do Umowy.

#### §7

1. Abonent, wyrażając zgodę, o której mowa w §6, wyraża zgodę na przeprowadzenie kabla, wiercenie niezbędnych otworów w ustalonych miejscach oraz mocowanie odpowiedniego wyposażenia.
2. Do obowiązków Operatora nie należy dokonywanie czynności przygotowania nieruchomości lub lokalu do instalacji Urządzeń i nie ponosi on w tym zakresie odpowiedzialności za szkodę wynikłą z zaniedbania Abonenta.

#### §8

Podczas montażu Urządzeń, w lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.

#### §9

Pracownicy ekipy technicznej, zestawiający Łącze Stałe lub instalujący Urządzenia nie są upoważnieni do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Abonenckich. W przypadku, gdy montaż urządzeń jest połączony z dodatkowymi nakładami materiałowymi lub czasowymi, Operator jest uprawniony do pobrania dodatkowej opłaty instalacyjnej według kosztorysu przedstawionego Abonentowi i zaakceptowanego przez niego przed rozpoczęciem prac instalacyjnych.

#### §10

Wszelkie modyfikacje i naprawy Urządzeń mogą być dokonywane wyłącznie przez pracowników Operatora

## Rozdział III - Opłaty za Usługi Internetowe.

#### §11

1. Na podstawie podpisanego przez Abonenta zlecenia instalacji, zostaje wystawiona Abonentowi Faktura VAT lub eFaktura VAT.
2. Jeżeli uruchomienie Usług Internetowych nastąpiło w trakcie Cyklu Rozliczeniowego, wysokość Opłaty Abonamentowej nalicza się mnożąc ilość dni pozostałych do końca Cyklu Rozliczeniowego przez 1/30 Opłaty Abonamentowej.

#### §12

1. Opłaty Abonamentowe są pobierane z dołu.
2. Abonent zobowiązany jest opłacać terminowo Opłaty Abonamentowe zgodnie z terminem płatności wskazanym na Fakturze VAT lub eFakturze VAT.
3. Terminy płatności i sposób uiszczania Opłat Abonamentowych są określane w Fakturach VAT, eFakturach VAT wystawianych Abonentowi przez Operatora lub w opłacie czynszowej za mieszkanie.
4. Wystawione przez Operatora Faktury VAT zostają wysłane pocztą elektroniczną na adres e-mail Abonenta a oryginały pozostawione

- w siedzibie Operatora do odbioru przez Abonenta.
5. Wystawione przez Operatora po uzyskaniu akceptacji odbiorcy eFaktury VAT zostają wysłane pocztą elektroniczną na adres e-mail Abonenta.
  6. Adresem e-mail Abonenta jest konto poczty e-mail wskazane na Umowie o korzystanie z usług internetowych lub inne konto e-mail wskazane przez Abonenta po zalogowaniu się na stronie [www.konto.s-n.pl](http://www.konto.s-n.pl).
  7. Jeżeli Faktury VAT nie będą sukcesywnie obierane Operator wyśle je Abonentowi do dnia 31 grudnia każdego roku kalendarzowego.
  8. W wypadku nieodebrania przez Abonenta od Operatora Faktury VAT lub eFaktury VAT, Opłata Abonamentowa winna być uiszczona bez uprzedniego wezwania, w terminie i wysokości wynikających z ostatnio otrzymanej Faktury VAT, eFaktury VAT lub aktualnego Cennika, przy zachowaniu tego samego sposobu płatności.
  9. W przypadku opóźnienia w uiszczaniu Opłaty Abonamentowej, Operator może pobrać odsetki ustawowe.
  10. W przypadku zaległości przekraczających 7 dni w opłatach wynikających z umowy, do Abonenta będą raz w miesiącu kierowane wezwania do zapłaty.
  11. Abonent zobowiązany jest do zwrotu Operatorowi kosztów skierowanych do Abonenta wezwań do zapłaty w wysokości 10,00 zł. za każde wezwanie.

#### §13

1. Na stronie internetowej [www.konto.s-n.pl](http://www.konto.s-n.pl) każdy Abonent może uzyskać informacje o wystawionych fakturach, terminach zapłaty, dokonanych płatnościach oraz bieżącym saldzie, po wcześniejszym zalogowaniu.
2. Dostęp do danych możliwy jest po zarejestrowaniu się Abonenta na stronie internetowej [www.konto.s-n.pl](http://www.konto.s-n.pl).
3. Kopie Faktur VAT i eFaktur VAT udostępnione na stronie internetowej [www.konto.s-n.pl](http://www.konto.s-n.pl) Abonent może w każdej chwili wydrukować.

#### §14

1. Wysokość Opłaty Abonamentowej może podlegać zmianie m. in. przy uwzględnieniu wskaźnika inflacji za półrocze poprzedzające, podwyżek opłat dokonywanych przez Innych Operatorów, znaczących podwyżek opłat bankowych, wzrostu kosztów dzierżawy kabli od Innych Operatorów, zmiany wysokości podatków, wzrostu kursów walut obcych.
2. Operator jest zobowiązany poinformować Abonenta poprzez konto pocztowe, o którym mowa w umowie o zmianie wysokości Opłaty Abonamentowej. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta o niezaakceptowaniu nowej wysokości Opłaty Abonamentowej uważa się wyrażenie zgody na zmianę.

### Rozdział IV - Obowiązki i prawa Operatora.

#### §15

1. Operator zobowiązany jest do świadczenia Usług Internetowych Abonentowi w sposób ciągły.
2. Operator zobowiązany jest do nadzoru nad własnymi urządzeniami transmisyjnymi zlokalizowanymi w węzłach Operatora i jego punktach dostępowych w celu zapewnienia stałej dostępności do sieci internet oraz okresowej ich kontroli.
3. Operator zobowiązany jest do wykonywania przeglądów, w miarę możliwości w porze najniższego obciążenia łączy.
4. Operator zastrzega sobie prawo do przerw w dostępie do sieci Internet spowodowanych konserwacją lub modernizacją sieci, nie dłuższych jednorazowo niż 12 godzin i nie więcej niż przez 3 dni w kwartale. Przekroczenie wskazanego okresu spowoduje, iż Operator obniży wysokość Opłaty Abonamentowej w następnym miesiącu o 1/30 za każdy kolejny dzień braku dostępu.
5. Operator zawiadomi Abonenta o planowanej dłuższej przerwie w dostępie do sieci Internet - co najmniej 24 godziny przed jej wystąpieniem - pocztą elektroniczną, faksem lub informacją przekazaną przez administratora sieci.
6. Bezpłatne usługi konsultacyjne są świadczone wyłącznie Abonentom, którzy uiszczają Opłatę Abonamentową za korzystanie z usług Operatora.

#### §16

Operator zobowiązuje się, przez cały czas obowiązywania Umowy, do bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwych Urządzeń, o ile wada jest następstwem przyczyny tkwiącej w Urządzeniu przed jego montażem lub wynika z normalnego zużycia eksploatacyjnego.

#### §17

Operator ma prawo do odłączenia Abonenta od Usług Internetowych w przypadku stwierdzenia:

- Nieuprawnionego działania w sieci,
- Działania na szkodę innych Abonentów lub Innych Operatorów,
- Udostępniania treści sprzecznych z prawem,
- Udostępniania połączenia osobom trzecim logicznie lub fizycznie.

#### §18

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności wobec osób trzecich za treść Stron WWW Abonenta, w szczególności za ich zgodność ze stanem faktycznym i prawnym.

2. Operator może opublikować listę referencyjną zawierającą spis swoich klientów, chyba, że Abonent pisemnie nie zezwoli na umieszczenie go na tej liście.
3. Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności z tytułu strat, jakie może ponieść Abonent na skutek niewłaściwego działania sieci Internet na terenie lub poza terenem Polski.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki zmian regulaminów oraz cenników operatorów administrujących domenami internetowymi zakupionymi przez Abonenta, w tym również tych, które zostały zakupione przy pośrednictwie Operatora.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług Internetowych spowodowanych awarią dzierżawionego kabla lub Urządzeń Abonenckich. W okresie trwania przerwy Abonent jest zobowiązany do uiszczania pełnej Opłaty Abonamentowej.
6. Operator zastrzega sobie prawo do umieszczenia na stronie WWW Abonenta informacji o tym, iż strona ta znajduje się na serwerze Operatora. Operator może odmówić umieszczenia Strony WWW na serwerze w razie w wątpliwości, co do zgodności jej treści z prawem.

## **Rozdział V - Prawa i obowiązki Abonenta.**

### **§19**

Abonent zobowiązany jest do pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą Urządzeń uszkodzonych wskutek nieprawidłowego użytkowania przez Abonenta, a w razie ich zniszczenia, utraty lub kradzieży, do zapłaty ich ceny, pomniejszonej o aktualną stawkę amortyzacji.

### **§20**

1. W przypadku rozwiązania Umowy, Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego, nie później jednak niż w ciągu 7 dni, zwrotu Urządzeń, z wyjątkiem kabli i gniazd zamontowanych w lokalu Abonenta.
2. Za Urządzenia niezwrócone przez Abonenta Operator pobiera opłatę równą wartości Urządzenia, pomniejszoną o aktualną stawkę amortyzacji.
3. W przypadku, gdy Abonent wypożyczy od Operatora Urządzenia, Abonent zobowiązuje się do udostępnienia tych Urządzeń na każde życzenie Operatora w dni robocze, w godzinach 9 do 17.
4. Nie wlicza się do okresu trwania awarii czasu, w którym osoby wyznaczone przez Operatora nie posiadały dostępu do Urządzeń.

### **§21**

1. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora, listem poleconym skierowanym do Działu Obsługi Klienta, o wszelkich zmianach danych identyfikacyjnych dotyczących Abonenta, zawartych w Umowie.
2. Doręczenia są skuteczne pod ostatnim adresem wskazanym przez Abonenta.

### **§22**

1. Abonent zobowiązuje się do właściwego korzystania z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa krajowego i umów międzynarodowych, których Rzeczpospolita Polska jest stroną.
2. Abonent może sam proponować nazwę i hasło do kont pocztowych, którymi będzie się posługiwać w związku z korzystaniem z abonamentu. Operator zastrzega sobie jednak prawo niezaakceptowania zaproponowanej nazwy i/lub hasła i wykorzystania nazwy/hasła przez siebie proponowanego.
3. Abonent zobowiązany jest do ochrony systemu przed wprowadzeniem do niego "wirusów".
4. Abonent zobowiązuje się do nie udostępniania hasła do konta osobom trzecim.
5. Abonent może umieszczać na swoim koncie WWW wszelkie informacje, w tym strony WWW, które dotyczą tylko i wyłącznie jego samego. W przypadku umieszczenia na swojej Stronie WWW podmiotów mających charakter komercyjny - Abonent zobowiązany jest uiszczać dodatkowo opłatę zgodną z Cennikiem, obok Opłaty Abonamentowej za dostęp do internetu. Zapis nie dotyczy informacji o podmiotach, takich jak banery reklamowe, linki odwołujące się do Stron WWW tych podmiotów itp.
6. Abonent zobowiązuje się do zabezpieczenia Urządzeń dostarczonych przez Operatora przed uszkodzeniem i kradzieżą.
7. Abonent zobowiązuje się do nie instalowania urządzeń telekomunikacyjnych oraz usług służących do rozprowadzania sygnału sieci, bez pisemnej zgody operatora.
8. Abonent zobowiązuje się do nie udostępniania zainstalowanego przez Operatora łącza osobom trzecim, a także poza lokalem, w którym zostało zainstalowane łącze.
9. W przypadku zniszczenia lub uszkodzenia Urządzenia z winy Abonenta Operator zastrzega sobie prawo nałożenia opłaty równej wartości Urządzeń w wysokości określonej zgodnie z cennikiem, pomniejszonej o aktualną stawkę amortyzacji.
10. Za szkody wyrządzone osobom trzecim przez treści umieszczone przez Abonenta w obrębie swojego konta odpowiada Abonent.

## **Rozdział VI - Zasady usuwania usterek i awarii.**

### **§23**

Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszeń.

### **§24**

1. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 48 godzin od momentu zgłoszenia.
2. Za okres braku świadczenia Usług Internetowych, wynikający z awarii trwającej dłużej niż dwa kolejne dni, Abonentowi przysługuje prawo do obniżenia Opłaty Abonamentowej o 1/30 za każdy następny dzień.

#### §25

1. Abonent jest zobowiązany, w celu dokonania przeglądu, pomiarów i usuwania Usterek, do udostępnienia Dostawcy Urządzeń lub instalacji kablowej w zajmowanej przez siebie nieruchomości lub lokalu, w godzinach od 9 do 20.
2. Podczas dokonywania ww. czynności, w lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.

### **Rozdział VII - Zmiana Umowy lub Regulaminu.**

#### §26

1. Operator jest zobowiązany poinformować Abonenta o każdej zmianie Umowy lub Regulaminu na 14 dni przed wejściem zmian w życie. Zmiana Regulaminu wiąże Abonenta, jeżeli nie wypowie on Umowy w terminie 14 dni od doręczenia zawiadomienia o proponowanej zmianie.
2. Zaoferowanie w Regulaminie lub Cenniku nowych produktów lub Usług Internetowych nie zmieniających warunków Umowy Abonenta korzystającego już z Usług Internetowych nie jest zmianą umowy. Powyższe warunki wiążą Abonenta od chwili przystąpienia – w formie pisemnego aneksu - do korzystania z usług dodatkowych.
3. Każda zmiana Regulaminu oraz Cennika będzie podawana do wiadomości na stronie internetowej **www.internet.s-n.pl** oraz przesyłana pocztą elektroniczną do Abonenta.

#### §27

Brak pisemnego oświadczenia Abonenta o nieprzyjęciu nowych warunków Umowy w ciągu 14 dni od dnia doręczenia zawiadomienia o zmianie oznacza akceptację zmiany Umowy.

### **Rozdział VIII - Rozwiązanie Umowy.**

#### §28

1. Umowa zostaje rozwiązana, jeżeli Abonent, zawiadomiony o zmianie wysokości Opłaty Abonamentowej lub innych postanowień, złoży pisemne wypowiedzenie Umowy, przesyłając je listem poleconym lub osobiście do Biura Obsługi Klienta.
2. Termin wypowiedzenia biegnie od dnia jego doręczenia.

#### §29

1. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem 2-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca poprzez złożenie pisemnego oświadczenia.
2. Oświadczenie winno zostać przesłane drugiej stronie Umowy listem poleconym lub dostarczone osobiście w formie pisemnej.

#### §30

1. Operator może rozwiązać Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia, gdy Abonent:
  - a. nie uiszcza opłaty instalacyjnej w ciągu 7 dni od daty uruchomienia Usług Internetowych zamówionych przez Abonenta lub zainstalowania Urządzeń albo od terminu płatności poszczególnych rat – jeżeli opłata instalacyjna uiszczana jest w ratach;
  - b. pozostaje w opóźnieniu z uregulowaniem Opłaty Abonamentowej za dwa cykle rozliczeniowe,
  - c. używa Urządzeń albo innego mienia Operatora lub osoby, której sieć jest wykorzystywana przez Operatora do świadczenia usług Internetowych, w sposób niezgodny z Regulaminem, bądź sprzeczny z ich przeznaczeniem, a w szczególności dokonuje ich przeróbek lub nieuprawnionych podłączeń, względnie udostępnia urządzenia osobom trzecim.
  - d. udostępnia lub odsprzedaje dostęp do struktur sieci Operatora osobom trzecim - zapis nie dotyczy podmiotów z którymi została podpisana odpowiednia umowa.
2. Gdy zaistnieje któraś z sytuacji wymienionych w ust. 1, Operator wysyła listem poleconym lub osobiście upomnienie wzywające Abonenta do przestrzegania postanowień Umowy. Jeżeli Abonent nie zastosuje się do poleceń Operatora w ciągu 7 dni od doręczenia upomnienia, Operator rozwiązuje Umowę ze skutkiem natychmiastowym, blokując świadczone przez Operatora Abonentowi usługi.

#### §31

1. Umowa może być rozwiązana w każdym czasie za porozumieniem stron.

### **Rozdział IX - Wygaśnięcie umowy.**

#### §32

1. Umowa wygasa wskutek:
  - a. śmierci Abonenta;

- b. wykreślenia Abonenta z właściwego rejestru lub ewidencji,
  - c. utraty przez Abonenta Tytułu Prawnego do nieruchomości lub lokalu albo cofnięcia zgody przez osobę posiadającą Tytuł Prawny.
2. Wygaśnięcie Umowy nie wpływa na powstałe wcześniej zobowiązania Abonenta wobec Operatora.

## **Rozdział X - Tryb reklamacji i zgłoszeń.**

### **§33**

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji w Biurze Obsługi Klienta w przypadku, gdy ma zastrzeżenia dotyczące świadczonych Usług Internetowych.
2. Reklamacja winna być złożona w formie pisemnej i zawierać następujące informacje:
  - a. imię, nazwisko (nazwę) i adres Abonenta zgłaszającego reklamację;
  - b. przedmiot reklamacji;
  - c. datę i podpis Abonenta.
3. Reklamacja może być złożona listownie, osobiście lub poprzez fax.
4. Operator prowadzi księgę reklamacji zawierającą numer zarejestrowanej reklamacji, imię, nazwisko (nazwę) i adres Abonenta zgłaszającego reklamację oraz krótki opis przedmiotu reklamacji.
5. Biuro Obsługi Klienta powinno załatwić reklamację w terminie 10 dni licząc od daty wpłynięcia reklamacji do Operatora.

### **§34**

1. W przypadku, gdy reklamacja Abonenta pozostała bez rozpoznania lub zrealizowano ją w sposób niesatysfakcjonujący, Abonent może się odwołać listownie do Zarządu Operatora.
2. Odwołanie powinno być wniesione w formie pisemnej, pod rygorem pozostawienia bez rozpoznania i zawierać numer reklamacji.
3. Biuro Obsługi Klienta ma obowiązek niezwłocznie przekazać Zarządowi odwołanie Abonenta wraz z pełną dokumentacją.
4. Brak pisemnej odpowiedzi Zarządu w kwestii odwołania w ciągu 30 dni jest równoznaczny z akceptacją stanowiska Biura Obsługi Klienta.

### **§35**

Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty Faktury. W przypadku uznania reklamacji, Operator zwróci nienależnie pobrane Opłaty Abonamentowe.

## **Rozdział XI - Postanowienia końcowe.**

### **§36**

1. Operator nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług Internetowych spowodowane:
  - a. działaniem osób trzecich;
  - b. przerwami w działaniu sieci Innych Operatorów;
  - c. działaniem Siły Wyższej.

### **§37**

Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzeń Abonenckich i nie dokonuje jego napraw lub adaptacji.

### **§38**

1. Podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia Abonenckie powinny być odłączone od zasilania energetycznego.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek niewłaściwego korzystania z Urządzeń Abonenckich.

### **§39**

W przypadku sporów wynikłych na tle wykonania lub interpretacji Umowy, Cennika bądź Regulaminu, Abonent nie ma prawa podnosić zarzutu, iż nie został zapoznany z Regulaminem, a tym samym jego prawa zostały ograniczone.

### **§40**

Abonent wyraża zgodę na przejście praw i obowiązków wynikających z Umowy na podmiot wskazany przez Operatora.

### **§41**

Wszelkie spory powstałe na tle wykonywania Umowy podlegają rozpoznaniu przez Sąd Powszechny właściwy dla siedziby Operatora.

§42

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.

Telefony konserwacyjne:

Poniedziałek – Piątek: 8.00-19.00, tel. (17) 717-5000 lub tel. 506-197-404

Sobota-Niedziela: dyżur konserwatora 8.00-16.00, tel. 506-197-404