

Regulamin Świadczenia Usług

w zakresie dostępu do Sieci Osiedlowej z dostępem do Internetu

POSTANOWIENIA OGÓLNE

- §1**
- Przez użyte w niniejszym Regulaminie określenia należy rozumieć:
 - Operator – Connecta Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu przy ulicy Hercena 3/5, wpisana do KRS pod numerem 0000262792 w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia Fabrycznej Wydział VI Gospodarczy, NIP 899-257-91-99.
 - Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej działająca na podstawie przepisów prawa.
 - Umowa – zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem umowa o świadczenie usług dostępu do sieci Internetu.
 - Abonent – osoba fizyczna bądź prawna, z którą Operator zawarł umowę.
 - Identyfikator Abonenta – nadany Abonentowi przez Operatora unikalny numer identyfikacyjny, służący do kontaktów i rozliczeń Abonenta z Operatorem.
 - Hasło – ustalane przez Abonenta indywidualne hasło służące wraz z Identyfikatorem Abonenta do identyfikacji Abonenta w elektronicznym Biurze Obsługi Klienta.
 - Lokal – pomieszczeniu mieszkalne lub użytkowe pozostające w posiadaniu Abonenta na podstawie tytułu prawnego.
 - Sieć osiedlowa – lokalna sieć komputerowa na terenie budynku mieszkalnego wykonana w technologii Ethernet, z dostępem do Internetu.
 - Urządzenie końcowe – komputer lub inne końcowe urządzenie korzystające z protokołu TCP/IP.
 - Aktywne Urządzenie Sietciowe – urządzenie służące do redystrybucji sygnału Sieci Osiedlowej takie jak huby, switchy, routery przewodowe i bezprzewodowe.
 - Regulamin – regulamin świadczenia usług przez Operatora w zakresie dostępu do sieci Internet.
 - Cennik – cennik świadczonych usług.
 - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta – aplikacja udostępniona przez Operatora na stronach WWW służąca do zarządzania uprawnieniami Abonenta.
 - Biuro Obsługi Klienta - punkt obsługi klienta znajdujący się w siedzibie Operatora.
 - Niniejszy Regulamin określa warunki na jakich Operator świadczy usługi dostępu do Internetu poprzez sieć osiedlową.
 - Operator wszystkie prace związane z budową i eksploatacją sieci komputerowych, prowadzi w zgodzie z obowiązującym w Polsce prawem.

ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO SIECI INTERNET

- §2**
- Operator po zawarciu umowy i spełnieniu warunków Regulaminu zapewnia całodobowy dostęp do sieci Internet poprzez sieć osiedlową, na warunkach określonych w Umowie.

- §3**
- Operator ma swobodę we wprowadzaniu nowych usług zarówno odpłatnych jak i darmowych.
 - Wprowadzenie nowych usług nie powoduje zmian w postanowieniach Regulaminu oraz nie powoduje obowiązku korzystania z nich przez Abonenta.

ZAWARCIE UMOWY

- §4**
- Podstawą do korzystania z usług Operatora jest zawarcie Umowy o świadczenie usług dostępu do sieci Internet.

- §5**
- Umowa jest zawierana między Abonentem a Operatorem, reprezentowaną przez członka zarządu lub osobę legitymującą się pisemnym pełnomocnictwem wystawionym przez Zarząd Operatora.
 - Po stronie Abonenta umowę mogą zawierać osoby fizyczne, osoby prawne lub inne jednostki organizacyjne, które posiadają pełną zdolność do czynności prawnych oraz tytuł prawny, który upoważnia je do podejmowania decyzji w zakresie wydania zgody na wykonanie instalacji i eksploatację urządzeń w mieszkaniu (lokalu) lub budynku, tzn. są właścicielem, najemcą, dzierżawcą mieszkania (lokalu) lub przysługuje im prawo użytkowania, spółdzielcze prawo do lokalu lub służebność nieruchomości.

- §6**
- Abonent, który nie może powołać się na żaden z wymienionych w §5 pkt. 2 tytułów prawnych, w celu podpisania umowy jest zobowiązany przedłożyć zgodę osoby lub podmiotu posiadającego taki tytuł prawny. Zgoda osoby – podmiotu, o którym mowa w §5 pkt. 2 zostanie dołączona do umowy.

- §7**
- Z chwilą podpisania umowy Abonent oświadcza, że znana jest mu treść niniejszego Regulaminu i spełnia wymagania zawarte w §5 pkt. 2 oraz §6.
 - W przeciwnym wypadku Abonent jest odpowiedzialny za szkody wynikłe z tytułu podania nieprawidłowych informacji.

- §8**
- Umowa o świadczenie usługi dostępu do sieci Operatora

jest zawierana na czas nieokreślony, chyba że zapisy umowy stanowią inaczej.

- §9**
- Operator może przenieść prawa i obowiązki wynikające z umowy na osoby trzecie, po uprzednim pisemnym powiadomieniu drugiej strony.

- §10**
- Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w następujących okolicznościach:
 - jeżeli Operator nie ma technicznych możliwości świadczenia usług,
 - jeżeli Klient nie posiada tytułu prawnego do lokalu lub nie posiada pisemnego oświadczenia osoby posiadającej tytuł prawny do lokalu wyrażającej zgodę na dysponowaniem lokalem pozwalające na wykonania instalacji przez Operatora,
 - jeżeli Klient posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwości co do ich autentyczności,
 - jeżeli Klient lub inny lokator danego Lokalu jest dłużnikiem Operatora,
 - jeżeli Operator rozwiązał wcześniej Umowę z Klientem na skutek naruszenia przez niego Umowy, Regulaminu lub innego dokumentu będącego integralną częścią Umowy.

ZASADY PODŁĄCZENIA ABONENTA DO SIECI INTERNET

- §11**
- Operator zobowiązuje się podłączyć zadeklarowaną w Umowie ilość Urządzeń Końcowych Abonenta do Sieci Osiedlowej z dostępem do Internetu w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych od dnia podpisania umowy.
 - Operator rozpocznie świadczenie usług zgodnie z wybranym w umowie Pakietem w terminie nie dłuższym niż 2 dni robocze od dnia wykonania instalacji.

- §12**
- Abonent z chwilą podpisania umowy wyraża zgodę na przyłączenie go do sieci Internet, poprzez instalację i eksploatację odpowiednich urządzeń w mieszkaniu (lokalu) i/lub budynku Abonenta.

- §13**
- W ramach Umowy instalacja obejmuje następujące czynności:
 - doprowadzenie jednego kabla sieciowego do Urządzenia Końcowego Abonenta,
 - fizyczne podłączenie Urządzenia Końcowego Abonenta do Sieci Osiedlowej,
 - w przypadku instalacji obejmującej więcej niż jedno Urządzenie Końcowe, zainstalowanie Aktywnego Urządzenia Sietciowego, za pomocą którego sygnał Sieci Osiedlowej zostanie rozprzeczony do pozostałych Urządzeń Końcowych,
 - nadanie każdemu Urządzeniu Końcowemu wewnętrznego adresu IP z puli adresowej Operatora,
 - w przypadku konieczności, gdy będzie taka możliwość i wyłącznie na życzenie Abonenta w jego Urządzeniu Końcowym zostanie także zainstalowana karta sieciowa.
 - Adres IP jest przypisany do fizycznego adresu interfejsu sieciowego (adresu MAC) Urządzenia Końcowego Abonenta.
 - Czynności składające się na instalację są jednorazowe.

- §14**
- Abonent jest zobowiązany do przygotowania miejsca w mieszkaniu (lokalu), które umożliwi bezkolizyjne i sprawne wykonanie przyłącza, a także zapobieganie powstaniu szkód w majątku Abonenta.
 - W szczególności Abonent poinformuje osoby wykonujące instalację o przebiegu wszelkich instalacji kablowych (np. telefonicznych, elektrycznych, domofonowych, antenowych, telewizji kablowej etc.) i rurowych (np. instalacja wodociągowa, c.o.) mogących znajdować się na drodze przyłącza.
 - Operator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody powstałe w wyniku instalacji wynikłe na skutek niedopełnienia przez Abonenta obowiązków określonych w pkt 1 i 2.

- §15**
- Prace związane z wykonaniem przyłącza mogą mieć miejsce jedynie w obecności i pod nadzorem Abonenta lub innej osoby pełnoletniej upoważnionej przez Abonenta.

- §16**
- Osoby wykonujące instalację nie są upoważnione do wykonywania jakichkolwiek czynności związanych z naprawą komputera Abonenta.
 - Operator nie odpowiada za ewentualne szkody powstałe w wyniku sprzętowej lub programowej rekonfiguracji Urządzenia Końcowego przeprowadzonej na życzenie Abonenta.

- §17**
- Jeżeli okaże się, że wykonanie przyłącza wymaga dodatkowych nakładów materiałowych i czasowych, Operator upoważniony jest do pobrania dodatkowej opłaty według kosztorysu przedstawionego Abonentowi i zaakceptowanego przez niego przed wykonaniem przyłącza.
 - Opłatę tę Abonent uiszcza wraz z opłatą instalacyjną.

OBOWIĄZKI I PRAWA ABONENTA

- §18**
- Dostęp do sieci osiedlowej z dostępem do Internetu jest aktywowany dla każdego komputera Abonenta

zgłoszonego w umowie, tj. dla fizycznego adresu karty sieciowej każdego komputera.

- §19**
- Abonent ma prawo:
 - korzystać z dostępu do Sieci Osiedlowej dla każdego zgłoszonego w Umowie Urządzenia Końcowego,
 - korzystać z zasobów sieciowych dostępu do wszystkich światowych usług internetowych,
 - korzystać z dostępu do wszystkich zasobów sieci lokalnej,
 - zawiesić korzystanie z Internetu na okres wg własnego uznania zgodnie z zapisami §34.

- §20**
- Abonent ma obowiązek:
 - przestrzegania postanowień zawartych w Umowie, Regulaminie i Cenniku,
 - terminowego uiszczania opłat za świadczenia przez Operatora usługi,
 - właściwego zabezpieczenia swojego komputera oraz sieci komputerowej (w tym lokalnej sieci bezprzewodowej) znajdującej się wewnątrz lokalu Abonenta przed dostępem osób spoza lokalu, w którym wykonane jest przyłącze,
 - właściwej ochrony antywirusowej swoich komputerów i udostępnianych w sieci lokalnej zasobów,
 - w czasie burzy odłączyć wszystkie Urządzenia Końcowe i Aktywne Urządzenia Sietciowe zainstalowane w Lokalu Abonenta,
 - stosować się do poleceń Administratorów sieci Operatora w zakresie bezpieczeństwa sieciowego.

- §21**
- Abonentowi nie wolno:
 - udostępniać łącza poza lokal, w którym zostało zainstalowane, a w szczególności podłączać innych podmiotów gospodarczych lub osób fizycznych do własnej sieci lokalnej poprzez łącza stałe, (kablone i bezprzewodowe) lub komutowane, w celu korzystania z dostępu do Internetu,
 - stosować Aktywne Urządzenia Sietciowe służących do redystrybucji sygnału Sieci Osiedlowej bez wiedzy i zgody Operatora,
 - podłączać większej ilości Urządzeń Końcowych niż zadeklarowanych przez Abonenta w Umowie lub późniejszej zmianie Umowy,
 - wykorzystywać dostępu do Sieci Osiedlowej do świadczenia usług teleinformatycznych, w tym hostingowych oraz usług dostępu do sieci Internet,
 - odstępować ingerencji w procedury systemu Operatora,
 - podejmować żadnych prób naruszenia systemu zabezpieczeń Operatora ani innych osób (podmiotów) podłączonych do sieci Internet,
 - obciążać systemu poprzez świadome wysyłanie nadmiernej ilości danych do nieistniejących odbiorców lub do odbiorców, którzy sobie tego nie życzą,
 - wykorzystywać dostępu do Internetu w celach niedozwolonych prawem polskim i międzynarodowym,
 - zachowywać się wobec innych użytkowników Internetu w sposób odbiegający od powszechnie przyjętych norm obyczajowych i moralnych,
 - działać na szkodę zasobów lub innych użytkowników sieci Operatora i innych.

OPŁATY I ROZLICZENIA

- §22**
- Abonent jest zobowiązany do uiszczania opłat zgodnie z Cennikiem:
 - jednorazowej opłaty instalacyjnej,
 - opłaty abonamentowej za kolejny Okres Rozliczeniowy,
 - opłat związanych z dodatkowymi płatnymi usługami.
 - Aktualny Cennik usług dostępny jest w Biurze Obsługi Klienta.

- §23**
- Opłata Abonamentowa naliczana jest za każdy rozpoczęty Okres Rozliczeniowy zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

- §24**
- Abonent ma prawo do zmiany długości trwania Okresu Rozliczeniowego.
 - Zmiany długości trwania Okresu Rozliczeniowego muszą być zgłaszane przez Abonenta za pośrednictwem poczty elektronicznej lub za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Abonenta na co najmniej 30 dni przed rozpoczęciem kolejnego Okresu Rozliczeniowego, od którego zmiana będzie obowiązywać.
 - Za potwierdzenie zmiany Okresu Rozliczeniowego uważa się akceptację i uregulowanie przez Abonenta opłaty za pierwszy Okres Rozliczeniowy po uwzględnieniu zmiany.

- §25**
- Operator nie pobiera żadnych zaliczek związanych z wykonaniem podłączenia abonenta do sieci.
 - Cennik nie zawiera i nie określa opłat związanych z dodatkowymi pracami o jakich była mowa w §16 pkt. 1.
 - Zapłatę za wykonanie podłączenia należy dokonać na podstawie faktury VAT wystawionej przez Operatora. Termin płatności zostanie określony na fakturze.
 - Opłaty abonamentowe należy uiszczać w terminie 14 dni począwszy od pierwszego dnia roboczego danego miesiąca.

- §26**
- W przypadku miesięcznego Okresu Rozliczeniowego gdy świadczenie Usługi rozpoczęło się do 15 dnia danego miesiąca włącznie pierwsza Opłata abonamentowa będzie

- obejmować dni, jakie pozostały od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi do końca miesiąca.
- W przypadku miesięcznego Okresu Rozliczeniowego gdy świadczenie Usługi rozpoczęło się po 15 dniu danego miesiąca pierwsza Opłata abonamentowa będzie obejmowała dni, jakie pozostały od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi do końca miesiąca oraz cały następny miesiąc.
 - W przypadku Okresu Rozliczeniowego dłuższego niż miesiąc pierwsza Opłata abonamentowa będzie obejmowała dni, jakie pozostały od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi do końca miesiąca oraz cały następujący po nim Okres Rozliczeniowy.
 - Opłaty abonamentowe za Okres Rozliczeniowy naliczane są z góry, tj. z dniem pierwszego miesiąca rozpoczynającego każdy kolejny Okres Rozliczeniowy

§27

- Abonent zobowiązany jest uiszczać regularnie należności z tytułu opłat wynikających z umowy.
- Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy Operatora.
- W przypadku niepodania tytułu wpłaty Operator ma prawo zaliczyć wpłatę Abonenta na poczet najdawniejszych zobowiązań Abonenta.
- Operatorowi przysługuje prawo do naliczania odsetek ustawowych w przypadku nieterminowego regulowania przez Abonenta jakichkolwiek należnych opłat za usługę dostępu do sieci Internet.

§28

- Operatorowi przysługuje prawo do naliczania kar umownych według obowiązującego Cennika w przypadku:
 - udostępniania łącza poza Lokal,
 - podłączenia większej niż uprawniona ilość Urządzeń Końcowych (naruszenia zapisów §21, pkt 2 lub pkt 3).

§29

- 14-dniowa zwłoka w płatnościach upoważnia Operatora do ograniczenia dostępu części usług bez konieczności uprzedniego powiadomienia zalegającego Abonenta. Zawieszenie świadczenia usług powstałe na skutek zaległości płatności nie zwalnia Abonenta z ponoszenia opłat za okres zawieszenia.
- 30-dniowa zwłoka w płatnościach upoważnia Operatora do odłączenia bez konieczności powiadomienia zalegającego Abonenta od sieci Internet. Ponowne przyłączenie do sieci będzie możliwe dopiero po zaplaceniu całej zaległej kwoty oraz kwoty za ponowne przyłączenie przewidzianej w Cenniku.
- W razie nieotrzymania faktury VAT w terminie, w którym faktura ta była zwykle Abonentowi dostarczana, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie Dział Obsługi Klienta Operatora.
- Nieotrzymanie faktury VAT nie zwalnia Abonenta od obowiązku terminowego uregulowania należności.

USUWANIE AWARII PRZEZ OPERATORA

§30

- Operator zobowiązuje się do stałej kontroli technicznej sieci zapewniając nieprzerwany dostęp do Internetu.
- Wszelkie awarie techniczne, które nastąpią w trakcie użytkowania łącza w strukturze sieci Operatora, poza lokalem Abonenta, zostaną usunięte przez Operatora, na jej koszt.
- Wszelkie awarie Operator ma obowiązek usunąć w ciągu 2 dni roboczych
- Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy sprzętu lub instalacji kablowej, których awaria powstała na szkodę Operatora lub innych osób korzystających z Sieci Osiedlowej, na skutek umyślnego działania Abonenta lub na skutek nieprzestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu lub Umowy.

§31

- Operator nie odpowiada za:
 - krótkotrwale przerwy w działaniu łącza wynikające nie z jego winy,
 - przerwy w dostępie do Internetu powstałe poza strukturą sieci Operatora, w szczególności za usterki powstałe w sieci szkieletowej operatorów nadrzędnych,
 - przerwy w dostępie do sieci wynikłe z powodu działania osób trzecich,
 - przerwy w dostępie do sieci i ewentualne uszkodzenia domowych urządzeń Abonenta wynikłe z powodu działania siły wyższej, w szczególności wyładowań atmosferycznych, powodzi, wicher,
 - przerwy w dostępie do sieci wynikłe z powodu braku energii elektrycznej.

§32

- W przypadku awarii - potwierdzonej zgłoszeniem do działu technicznego Operatora - trwającej ponad 24 godziny, wynikłej z winy Operatora zwróci on Abonentowi kwotę obliczoną w stosunku $1/(N*30)$ abonamentu za Okres Rozliczeniowy za każdy dzień przerwy w działaniu łącza, gdzie N jest ilością miesięcy przypadającą na bieżący Okres Rozliczeniowy.
- Kwota obliczona wg wzoru z pkt.1 zostanie Abonentowi zwrócona w terminie do 15 dnia miesiąca rozpoczynającego kolejny Okres Rozliczeniowy następujący po Okresie Rozliczeniowym, w którym nastąpiła awaria. Kwota ta może zostać również zaliczona na poczet abonamentu za kolejny Okres Rozliczeniowy.

ODŁĄCZENIE OD SIECI

§33

- Operator zastrzega sobie prawo do czasowego lub stałego

odłączenia od sieci Operatora Abonenta w przypadku nie przestrzegania postanowień Umowy lub Regulaminu.

§34

- Abonent na własną prośbę może czasowo zawiesić świadczenie usług przez Operatora.
- Abonent może zawiesić świadczenie usługi informując o tym Operatora pisemnie lub e-mailem na co najmniej 30 dni przed okresem rozpoczęcia zawieszenia usługi.
- Zawieszenie usługi dotyczy pełnych Okresów Rozliczeniowych.
- W przypadku odłączenia czasowego, łącze do Abonenta jest czasowo blokowane.

PONOWNE PRZYŁĄCZENIE DO SIECI

§35

- Abonenci korzystające z odłączenia czasowego na własną prośbę, za ponowne podłączenie do sieci ponoszą opłatę zgodną z aktualnym Cennikiem.

§36

- Ponowne przyłączenie do sieci Abonenta odłączonego za nieprzestrzeganie Regulaminu, obciążone jest opłatą zgodną z aktualnym Cennikiem.

§37

- Operator może odmówić ponownego przyłączenia Abonenta odłączonego za nieprzestrzeganie Regulaminu, jeśli istnieją uzasadnione podejrzenia, że Abonent nadal nie będzie przestrzegał Regulaminu.

PROMOCJE

§38

- Operator ma prawo do ustanawiania, w ustalonych przez siebie terminach Promocji.
- Jeżeli promocja polega na przyznaniu Abonentowi ulgi przy zawarciu Umowy, a Abonent rozwiązał Umowę przed ustalony w ramach promocji terminem wygaśnięcia ulgi, Operatorowi przysługuje roszczenie odszkodowawcze w wysokości równej wartości ulgi przyznanej Abonentowi przy zawarciu Umowy.

ZMIANA ZAKRESU ŚWIADCZENIA USŁUG

§39

- Abonent ma prawo do zmiany zakresu usług świadczonych w ramach dostępu do Sieci Osiedlowej, w szczególności do aktywacji i deaktywacji dodatkowego Urządzenia Końcowego.
- Zmiana zakresu usług dokonywana jest na wniosek Abonenta złożony osobiście w Biurze Obsługi Klienta Operatora, pisemnie, telefonicznie, poprzez faks, pocztą elektroniczną lub inne środki do porozumiewania się na odległość i zaakceptowany przez Operatora na co najmniej 30 dni przed rozpoczęciem Okresu Rozliczeniowego, od którego zmiana będzie obowiązywać.
- W przypadku złożenia przez Abonenta wniosku w sposób inny niż osobiście lub pisemnie, identyfikacja Abonenta następuje poprzez podanie przez niego Identyfikatora Klienta oraz Hasła. Wszelkie zmiany dokonane w ten sposób będą potwierdzane przez Operatora drogą poczty elektronicznej, na adres Abonenta podany w Umowie.
- W przypadku nieposiadania przez Abonenta lub niepodania adresu email, za potwierdzenie zmian dotyczących zakresu świadczonych usług uważa się akceptację i uregulowanie należności za pierwszy Okres Rozliczeniowy uwzględniający wprowadzone zmiany.
- Za zmianę zakresu świadczonych usług naliczone zostaną opłaty zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem.

§40

- Wszelkie zmiany opisane w §39 dokonane za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Abonenta wymagają podania Identyfikatora Abonenta i indywidualnego Hasła Abonenta.
- Identyfikator nadawany jest przez Operatora i przekazywany Abonentowi korespondencyjnie w sposób uzgodniony w Umowie.
- Hasło Abonenta jest ustalane przez Abonenta indywidualnie z Biurem Obsługi Klienta.
- Identyfikator Abonenta i Hasło są poufne i powinny być znane wyłącznie Abonentowi.
- Zmiany w zakresie świadczenia Usługi dokonane przy pomocy Identyfikatora Abonenta i Hasła Abonenta są traktowane jako dokonane przez Abonenta
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikłe z użycia Identyfikatora Abonenta i Hasła przez osoby trzecie.

§41

- Wszelkie zmiany w umowie wykraczające poza zmiany opisane w §39 wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

ROZWIĄZANIE UMOWY

§42

- Rozwiązanie umowy może nastąpić w każdym momencie z zachowaniem okresu wypowiedzenia określonego w umowie.
- Rozwiązanie umowy nie zwalnia Abonenta z konieczności zapłaty za cały Okres Rozliczeniowy, w którym nastąpiło rozwiązanie umowy. Opłata instalacyjna nie podlega zwrotowi.
- Rozwiązanie umowy pod rygorem nieważności musi mieć formę pisemną.
- Abonent może być ponownie przyłączony do sieci Operatora po uprzednim uregulowaniu zaległości w płatnościach (wraz z ustawowymi odsetkami), oraz wniesieniu opłaty, zgodnie z obowiązującym Cennikiem, jak za ponowne przyłączenie do sieci Operatora.

REKLAMACJE

§43

- Reklamacje powinny być składane osobiście w siedzibie Operatora, faksem lub w formie elektronicznej (e-mail) na adres wskazany przez Operatora, nie później niż 7 dni od zaistnienia problemu.
- Reklamacja powinna zawierać:
 - dane Abonenta (imię, nazwisko, sposób kontaktu: numer telefonu, adres e-mail),
 - dokładny opis problemu,
 - termin (data i godzina) zaistnienia problemu,
 - datę i godzinę zgłoszenia awarii Operatorowi,
- Za datę wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do siedziby Operatora.
- Wszelkie reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni roboczych od momentu ich wpływu.
- Odpowiedź na reklamację przesyłana jest pisemnie na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta w Umowie bądź w formie elektronicznej (e-mail) na konto poczty elektronicznej Abonenta.
- W przypadku uwzględnienia reklamacji Abonentowi przysługuje zwrot wniesionej opłaty abonamentowej proporcjonalnie za każdy dzień bez dostępu do Usługi.
- Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

§44

- Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz obowiązujących przepisach prawa.
- Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet oraz bezpieczeństwa (poufności i integralności) przekazu informacji
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - treści przekazywane podczas korzystania z usługi,
 - zabezpieczenie przed ingerencją osób trzecich w dane i oprogramowanie komputerów Abonenta,
 - szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z usługi,

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§45

- Operator zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu.
- W przypadku zmiany postanowień regulaminu w czasie trwania umowy, Operator zobowiązany jest udostępnić Abonentowi wprowadzone zmiany do regulaminu lub regulamin uwzględniający zmiany.
- Jeżeli w terminie 14 dni od otrzymania tekstu wprowadzonych zmian, Abonent nie dokona wypowiedzenia umowy, uznaje się, że zmiany zostały przyjęte i obowiązują strony.
- Obowiązująca wersja Regulaminu jest zawsze dostępna w biurze Operatora.
- Regulamin obowiązuje od dnia 01.10.2006.

§46

- Wszelkie spory przy wykonywaniu niniejszej Umowy Strony zobowiązują się rozstrzygać na drodze wzajemnych uzgodnień.
- W przypadku nie rozwiązania sporu w terminie 30 dni od daty zgłoszenia sporu, Strony podają spór do rozstrzygnięcia właściwemu rzeczowemu działu miejsca zawarcia Umowy sądowi powszechnemu.

§47

- W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie ogólnie obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności Prawa Telekomunikacyjnego i Kodeksu Cywilnego.