

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI NETSOFT

ROZDZIAŁ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia oznaczają:

- **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, będąca stroną Umowy.
- **Awaria** – przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora niezarządzanej przez Operatora, Planowanymi Pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.
- **Biuro Obsługi Klienta** – jednostka organizacyjna Operatora odpowiedzialna za obsługę Abonentów.
- **Cennik** – wykaz Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania
- **Klient** – Abonent
- **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej nie związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową
- **Lokal** – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal mieszkalny), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usługi lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci
- **Łącze** – część Sieci Operatora umożliwiająca świadczenie Usługi pomiędzy Zakończeniami Sieci lub łącząc Zakończenie Sieci z innymi częściami Sieci Operatora
- **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Operatora na Rachunku
- **Operator** – PHU NETSOFT Robert Zajac, NIP 915-140-32-49, REGON 020152088, uprawnione do świadczenia usług telekomunikacyjnych na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, prowadzonych przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej
- **Opłata Wyrównawcza** – kwota nie przekraczająca wartości ulgi przyznanej Abonentowi w związku z zawarciem Umowy, pomniejszona o proporcjonalną jej wartość o okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania, jaka może zostać pobrana od Abonenta przez Operatora w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Operatora z winy Abonenta lub przez Abonenta przed upływem terminu obowiązywania Umowy, na jaki została zawarta lub opłata wskazana w Umowie
- **Planowane Prace** – działania służb technicznych Operatora niezbędne dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi
- **Przedstawiciel Operatora** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany lub rozwiązywania Umowy, bądź też wykonywania jej postanowień
- **Rachunek** – dokument księgowy będący (oprócz Umowy) podstawą dokonywania przez Abonenta płatności za Usługę świadczoną na jego rzecz przez Operatora.
- **Regulamin** – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w sieci NETSOFT
- **Sieć Operatora** – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług
- **Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta na piśmie pomiędzy Abonentem i Operatorem
- **Usługa** – świadczona przez Operatora usługa lub związana z tą usługą usługa dodatkowa
- **Ustawa** – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej telekomunikacyjne (Dz. U. 2024 poz. 1221 z późn. zm.)
- **Wykonanie Przyłącza** – doprowadzenie końcówki sieciowej do komputera Abonenta, w tym montaż Zestawu Abonenckiego
- **Zakończenie Sieci** – punkt Sieci Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usługi
- **Zamawiający** – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy
- **Zawieszenie Usługi** – okresowe zaprzestanie świadczenia Abonentowi Usługi lub jej elementów, w szczególności usług dodatkowych lub pojedynczego Łącza z jednoczesną rezerwacją zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji
- **Zestaw Abonencki** – zestaw urządzeń będący własnością Operatora instalowany u Klienta w celu korzystania z Usługi

§ 2

Zakres Regulaminu i świadczonych Usług

1. Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora.
2. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Warunki promocji”).
3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdując pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Operator oferuje:
 - a) usługi transmisji danych – stałego dostępu do sieci Internet;
 - b) usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami;
 - c) inne usługi, o ile zgodnie z postanowieniami Umowy stosuje się do nich Regulamin.
5. Operator oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim zakresem działania.
6. Zakres Usług oferowanych przez Operatora na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych.
7. Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.
8. W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia:
 - a. stały dostęp do Sieci Operatora,
 - b. możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej,
 - c. obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
9. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
 - a. telefoniczną obsługę Abonenta w dni robocze w godzinach 10.00-18.00 oraz w soboty w godzinach 10.00-18.00;
 - b. usuwanie Awarii;
 - c. możliwość uzyskania informacji dotyczącej aktualnego Cennika oraz świadczonych Usług; informacji o ofertach promocyjnych.

ROZDZIAŁ 2 UMOWA

§ 3

Zawarcie Umowy i wymagane dokumenty

1. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że Operator i Abonent postanowią inaczej.
2. Umowa zawarta na czas określony, równy lub dłuższy niż 30 dni, ulega po upływie okresu, na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent na co najmniej 10 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży w siedzibie Operatora lub listownie pisemne oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.
2. W przypadku Umowy zawartej w trybie zamówienia publicznego ust. 2 nie stosuje się.
3. W przypadku zawierania Umowy z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość, Abonent ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy, składając stosowne oświadczenie na piśmie. Powyższe stosuje się przy zmianie warunków Umowy z Konsumentem zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość.
4. W przypadku zawierania Umowy Operator (zgodnie z klauzulą informacyjną RODO) będzie gromadzić w swojej bazie i przetwarzać, w celu wykonania Umowy oraz w celu wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Operatora, dane Abonenta zawarte w Umowie, przekazane Operatorowi przez Abonenta w trakcie wykonywania Umowy, a także dane związane z Usługą niezbędne m.in. dla prawidłowego jej rozliczania. Abonent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i ich poprawiania.
5. Wskutek zawarcia Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz – jeśli Umowa jest zawierana w ramach akcji promocyjnej – Warunków promocji, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika oraz Warunków promocji, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za Usługi.
6. Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
 - a) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
 - b) niespełnienia warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności dotyczących przedstawienia dokumentów określonych w ust. 7;
 - c) gdy podmiot inny niż osoba fizyczna odmówi przekazania Operatorowi kopii dokumentów dotyczących statusu prawnego, siedziby oraz nadania numerów NIP i REGON;
 - d) gdy Zamawiający nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z Umowy zawartej z Operatorem, w szczególności zalega z opłatami na rzecz Operatora;
 - e) gdy wcześniejsza Umowa o świadczenie Usług, zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu, została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu;
 - f) negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. z dnia 14 maja 2010 r. z późn. zm.)
7. Umowa może zostać zawarta z Zamawiającym, który przedstawi Przedstawicielowi Operatora wymagane dokumenty:
 - a) potwierdzający jego tożsamość – zawierający Pesel lub status Prawny oraz miejsce zameldowania na pobyt stały lub siedzibę;
 - b) wskazujący na posiadanie tytułu prawnego do Lokalu, w którym będzie instalowane Zakończenie Sieci
 - c) w przypadku podmiotów osób nie będących Konsumentem – potwierdzający nadanie numeru REGON, NIP, KRS.

§ 4

Zmiana, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

1. Zmiana Umowy wymaga formy pisemnej, chyba że w Regulaminie lub Umowie wskazano inaczej.

2. Każda ze stron może rozwiązać Umowę lub zmienić taką Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług w drodze wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie. Za dzień dokonania wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpływu wypowiedzenia do Operatora. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach Umowy do daty jej rozwiązania.
3. Abonent może odstąpić od Umowy w przypadku nie rozpoczęcia świadczenia Usług w terminie 30 dni od daty określonej w Umowie.
4. Zmiana Umowy polegająca na aktywacji lub deaktywacji Abonentowi usługi dodatkowej lub zmianie abonamentu musi mieć formę pisemną i może nastąpić poprzez wysłanie listu poleconego na adres Operatora, e-maila - na wskazany przez Operatora adres mailowy.
5. Zmiana możliwych do świadczenia Usług w ramach Umowy następuje poprzez listowne powiadomienie Abonenta lub poprzez publikację na stronie internetowej Operatora nowego Cennika lub nowej specyfikacji Usług. Aktualnie obowiązujący Cennik oraz specyfikacja Usług dostępna jest na stronie internetowej Operatora oraz w siedzibie Operatora.
6. Operator może rozwiązać lub zmienić Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług bez zachowania terminu wypowiedzenia w następujących przypadkach:
 - a. przed rozpoczęciem świadczenia Usług Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej,;
 - b. rozpoczęcie świadczenia Usług nie będzie możliwe z innych względów, w szczególności technicznych;
 - c. zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych przez inne podmioty będących integralną częścią Usługi Operatora;
 - d. jeżeli w terminie 15 dni od daty zawieszenia Usług na podstawie § 10 ust. 1 lub 2 nie ustana przyczyny tego zawieszenia;
 - e. powzięcia przez Operatora wiadomości o utracie tytułu prawnego, o którym mowa w § 3 ust. 7 w zakresie danej Usługi.
7. Rozwiązanie lub zmiana Umowy w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług następuje na piśmie i jest przesyłane przez Operatora na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, a przez Abonenta poprzez wysłanie listu poleconego na adres Operatora, e-maila - na wskazany przez Operatora adres.
8. Umowa wygasa w przypadku:
 - a. powzięcia przez Operatora wiadomości o śmierci Abonenta;
 - b. ustania bytu prawnego Abonenta nie będącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmie Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w tytule IV ustawy – Kodeks spółek handlowych;
9. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator:
 - a) zaprzestaje świadczenia Usług, chyba że wcześniej nastąpiło zawieszenie ich świadczenia;
 - b) z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa – ma prawo do usunięcia wszelkich danych i informacji dotyczących Abonenta uzyskanych w związku ze świadczeniem Usług.
 - c)

ROZDZIAŁ 3 ROZLICZENIA

§ 5

Rachunek

1. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za zrealizowane Usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach. Operator jest uprawniony ponadto do wystawienia Rachunku za krótszy okres niż Okres Rozliczeniowy.
2. Rachunek może obejmować w szczególności:
 - a) jednorazową opłatę instalacyjną (aktywacyjną);
 - b) pobieraną z góry opłatę abonamentową;
 - c) inne opłaty przewidziane w Regulaminie, Cenniku, Warunkach promocji lub Umowie np. Opłatę Wyrównawczą.
3. Rachunki dostępne są do pobrania przez Abonenta w siedzibie Operatora.

§ 6

Płatności

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonych w Rachunku na rachunek bankowy Operatora w terminie do 10 dni od daty wystawienia Rachunku, chyba że na Rachunku lub w Umowie wskazano inny termin.
2. Opłaty abonamentowe są naliczane od dnia uruchomienia Usługi. Opłata ta naliczona jest proporcjonalnie do ilości dni pozostałych do zakończenia miesiąca, licząc od daty wykonania instalacji.
3. Od momentu wykonania instalacji końcowej Abonent ma 10 dni na uiszczenie opłaty instalacyjnej, której wysokość określa Cennik. Abonent dokonuje wpłaty na podstawie Umowy.
4. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora określonego w opłacanym Rachunku.
5. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności, Operator jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych.
6. Zwłoka w płatnościach dłuższa niż 14 dni upoważnia Operatora do ograniczenia a następnie Zawieszenia świadczenia Usługi po uprzednim komunikacie informującym o nieopłaconych Rachunkach. W konsekwencji dalszej zwłoki w płatnościach Operator po uprzednim komunikacie informującym o nieopłaconych Rachunkach. może zaprzestać wystawiania Rachunków i rozwiązać Umowę.
7. Abonent może być ponownie przyłączony do sieci Operatora po uprzednim uregulowaniu zaległości w płatnościach (wraz z ustawowymi odsetkami) oraz wniesieniem opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za problemy wynikające z opóźnień zawnionych przez osoby trzecie (banki, pocztę itp.).

ROZDZIAŁ 4 WYKONANIE PRZYŁĄCZA ORAZ ZESTAW ABONENCKI

§ 7

Wykonanie Przyłącza i Zestaw Abonencki

1. Abonent wyraża zgodę na Wykonanie Przyłącza w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.
2. Zgoda na Wykonanie Przyłącza oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie Zakończenia Sieci w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.
3. Podczas wykonywania przyłącza w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
4. Wszelkie usterki powstałe podczas Wykonania Przyłącza w/lub poza Lokalem Abonenta powinny zostać zgłoszone natychmiast po ich wystąpieniu. Operator nie będzie naprawiać usterek zgłoszonych przez Abonenta po Wykonaniu Przyłącza i podpisaniu protokołu odbioru Wykonania Przyłącza.
5. Czynności składające się na instalację końcową są jednorazowe.
6. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator udostępni Abonentowi na czas obowiązywania Umowy Zestaw Abonencki o parametrach określonych w Umowie. Opłata za korzystanie z Zestawu Abonenckiego zawarta jest w opłacie abonamentowej, chyba że Umowa przewiduje inaczej.
7. Abonent powinien korzystać z Zestawu Abonenckiego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji. Abonent nie ma prawa dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Zestawu Abonenckiego, polegających w szczególności na zmianie oprogramowania lub jego konfiguracji bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora.
8. Przez cały okres obowiązywania Umowy Zestaw Abonencki musi pozostać w miejscu instalacji w Lokalu Abonenta, chyba że Operator wyrazi zgodę na zmianę jego lokalizacji. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o opuszczeniu Lokalu, w którym zainstalowany jest Zestaw Abonencki.
9. Abonent odpowiada za przekazanie, uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Zestawu Abonenckiego i jest zobowiązany poinformować Operatora o utracie lub zniszczeniu Zestawu Abonenckiego w terminie 48 godzin od tego zdarzenia.
10. Abonent zobowiązany jest poinformować Operatora o nieprawidłowym funkcjonowaniu Zestawu Abonenckiego.
11. Jeżeli nieprawidłowe funkcjonowanie Zestawu Abonenckiego jest następstwem wady urządzeń lub następstwem zużycia w trakcie prawidłowej eksploatacji Operator zobowiązany jest do jego naprawy lub wymiany.
12. W przypadku niemożności korzystania z Usługi przez wadliwy Zestaw Abonencki Abonent ma prawo złożyć reklamację w trybie określonym w Rozdziale 6 Regulaminu.
13. Klient zobowiązany jest zwrócić Zestaw Abonencki, oddany mu przez Operatora do używania w terminie 14 dni od daty rozwiązania Umowy. Klient zobowiązany jest udostępnić Lokal, w którym zainstalowano Zestaw Abonencki w celu jego deinstalacji przez Operatora.
14. Jeżeli Zestaw Abonencki, oddany do użytku Abonenta zostanie utracony lub zniszczony z jego winy albo nie zostanie zwrócony w terminie po zakończeniu Umowy lub zwrócony po zakończeniu Umowy w stanie gorszym niż przewiduje eksploatacja Abonent jest zobowiązany zapłacić Operatorowi na warunkach określonych w Regulaminie lub Umowie karę umowną w wysokości określonej w Cenniku.

ROZDZIAŁ 5 ŚWIADCZENIE USŁUG

§ 8

Aktywacja Usług

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, Operator rozpocznie świadczenie Usługi najpóźniej w terminie wskazanym w Umowie, a w przypadku braku terminu w Umowie nie później niż w terminie 30 dni od daty zawarcia Umowy lub zmiany Umowy – w przypadku rozszerzenia zakresu Usług.
2. Operator ma prawo uzależnienia aktywacji Usługi od:
 - a) w przypadku Abonentów, którzy nie wywiązali się lub nie wywiązują się w dacie aktywacji Usługi lub usługi dodatkowej ze zobowiązań wobec Operatora, przedstawienia, akceptowanego przez Operatora, potwierdzenia możliwości wykonania zobowiązania wobec Operatora, w szczególności poprzez złożenie odpowiedniego zabezpieczenia;

- b) złożenia kaucji lub innego zabezpieczenia przewidzianego w Umowie;
- c) dostarczenia dokumentów określonych w § 3 ust. 7;
- d) podpisania przez Abonenta lub upoważnionego przedstawiciela Abonenta protokołu odbioru Usług;
- e) usunięcia przyczyn Zawieszenia Usług.

3. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usług Abonent może korzystać z Usług w zakresie i na warunkach określonych Umową.

§ 9 Zawieszenie Usług

1. Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli Abonent:

- a) opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż 14 dni od daty wymagalności.
- b) podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników Sieci Operatora lub innych sieci;
- c) w przypadku usług transmisji danych – rozsyła wirusy, rozsyła nie zamówione informacje, podejmuje działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania bądź też dokonuje zmian, usuwa lub dodaje jakiegokolwiek zapisy do informacji osób trzecich bez ich zgody;
- d) narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z Usług;
- e) wykorzystuje Usługę do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami;
- f) udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym itp.;
- g) korzysta z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy;
- h) udostępnia Usługę lub świadczy usługi z wykorzystaniem Usługi osobom trzecim lub korzysta poza Lokalem, bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności;
- i) podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie;
- j) w inny sposób narusza postanowienia Regulaminu, Umowy lub inne warunki świadczenia Usług.

2. Ponadto Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli:

- a) żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;
- b) Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej;
- c) z innych względów, w szczególności technicznych, Operator utraci możliwości świadczenia Usług.

3. Z dniem Zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.

4. Ponowna aktywacja Usług następuje po ustaniu przyczyn Zawieszenia, nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Operatora.

5. W przypadku Zawieszenia Usług na podstawie ust. 1, Operator może uzależnić powtórny aktywację Usług od pisemnego wniosku Abonenta.

ROZDZIAŁ 6 TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

§ 10

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi pisemnie za pośrednictwem poczty – listem poleconym na adres siedziby Operatora, e-maila – na wskazany przez Operatora adres mailowy, telefonicznie - na numer wskazany przez Operatora lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Przedstawiciela Operatora.

2. W przypadku złożenia reklamacji, Operator potwierdza ten fakt w formie pisemnej

- a) Konsumentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, chyba że reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- b) Pozostałym Abonentom w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji, chyba że reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

3. Reklamacja powinna określać:

- a) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
- b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- d) numer oraz datę zawarcia Umowy pomiędzy Abonentem i Operatorem;
- e) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- f) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
- g) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

5. Złożenie reklamacji nie zawieszają obowiązku zapłaty należności wynikającej z Rachunku, z wyjątkiem części będącej przedmiotem reklamacji.

6. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.

7. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
- b) powołanie podstawy prawnej;
- c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- d) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
- e) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
- f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 383 Ustawy;
- g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

8. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

9. Abonent ma prawo:

- a) złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi lub
- b) w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 383 Ustawy.

ROZDZIAŁ 7 ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA NIENALEŻYTE WYKONANIE LUB NENALEŻYTE WYKONANIE UMOWY

§ 11

Zakres odpowiedzialności

1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie, o ile nie przewidziano inaczej w Umowie oraz Ustawie.

2. Operator nie będzie ponosić odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta zobowiązania wynikającego z Regulaminu, Cennika, Umowy lub warunków specjalnych, w zakresie w jakim niewykonanie przez Abonenta takiego zobowiązania miało wpływ na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy przez Operatora.

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady urządzeń innych niż Zestaw Abonencki i nie dokonuje ich naprawy, regulacji lub adaptacji.

4. W przypadku Awarii trwającej dłużej niż 24 godziny Abonent może żądać zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 średniej wartości opłaty abonenskiej za Usługę z 3 ostatnich Rachunków za każde rozpoczęte kolejne 24 godziny Awarii.

5. W przypadku Awarii, przerwy w świadczeniu Usługi spowodowanej nieprawidłowym działaniem sieci innego operatora, Planowanymi Pracami Konsument może żądać zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 średniej wartości opłaty abonenskiej za Usługę z 3 ostatnich Rachunków za każde rozpoczęte 24 godziny Awarii.

6. W przypadku opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usługi Abonent może żądać za każdy dzień opóźnienia zapłaty odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 stałej opłaty abonamentowej należnej za Usługę, której świadczenia Operator nie rozpoczął w terminie.

7. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje kara umowna nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

8. Wpłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym, w Rozdziale 6 Regulaminu.

ROZDZIAŁ 8 POSTANOWIENIA INNE

§ 12

Obowiązki i uprawnienia Operatora

1. Podłączenie do sieci Internet realizowane będzie z wykorzystaniem prywatnej lub publicznej puli adresów IP.
2. Operator zapewnia dostęp do sieci w jednym ze standardów serii Wireless 802.11 lub w standardzie 100Mbps Fast Ethernet.
3. Informacje związane z funkcjonowaniem sieci będą przekazywane Abonentowi telefonicznie, poprzez SMS lub poprzez stronę internetową Operatora.
4. Operator nie odpowiada za treść informacji umieszczanych w ramach kont e-mailowych Abonenta.

5. Operator zobowiązany jest do stałej kontroli technicznej wszystkich urządzeń tworzących sieć, zainstalowanych poza Lokalem Abonenta.
6. Operator zobowiązany jest do bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwych urządzeń, o których mowa w pkt 5.
7. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy sprzętu, którego usterka powstała na skutek umyślnego działania Abonenta na szkodę majątku Operatora lub innych osób korzystających z Usług Operatora.
8. Operator ma prawo informować Abonenta o wszelkich ważnych zmianach związanych z prowadzeniem działalności przez Operatora poprzez komunikaty wyświetlane bezpośrednio na monitorze Abonenta, wysyłane na pocztę e-mail oraz informacje na Stronie Internetowej Operatora.
9. Operator ma prawo zablokować czasowo lub na stałe dostęp do sieci NETSOFT Abonentowi, który narusza postępowanie Regulaminu.

§ 13 Obowiązki Abonenta

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy.
2. W przypadku niedopełnienia obowiązku określonego w ust. 1, wszelka korespondencja nadana przez Operatora na dotychczasowy adres lub zawierająca dotychczasowe dane zwrócona do Operatora zostaje zachowana w siedzibie Operatora ze wszystkimi skutkami doręczenia przewidzianymi Umową i przepisami prawa.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Operatorowi przeprowadzenie Planowanych Prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.
4. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.
5. Abonent ma obowiązek:
 - a) właściwie antywirusowo chronić swoje komputery i zasoby udostępniane w sieci lokalnej,
 - b) pilnować bezpieczeństwa swojego konta poprzez stosowanie odpowiednich haseł i praw dostępu do swoich zasobów,
 - c) stosować się do poleceń Administratorów sieci Operatora,
 - d) przestrzegać prywatności innych kont w systemie i nie ingerować w ich zasoby nawet, jeśli nie są one stosownie chronione,
 - e) zgłosić Operatorowi sprzętowy adres każdego należącego do Abonenta urządzenia sieciowego wpiętego do sieci Operatora;
 - f) odłączyć Zestaw Abonencki lub inne własne urządzenia w czasie trwania burzy lub wyładowań atmosferycznych (dla bezpieczeństwa m.in. Zestawu Abonenckiego i sieci internetowej);
 - g) stosować się do zaleceń producenta sprzętu, podłączonego do Sieci Operatora;
 - h) zapoznawać się z komunikatami Operatora dotyczącymi funkcjonowania sieci.
6. Abonentowi nie wolno:
 - a) ingerować w procedury systemu sieci Operatora,
 - b) podejmować prób naruszenia zabezpieczeń sieci Operatora ani innych osób (podmiotów) podłączonych do sieci Operatora oraz do sieci Internet,
 - c) obciążać sieci poprzez wysyłanie nadmiernej ilości danych do nieistniejących odbiorców lub do odbiorców, którzy sobie tego nie życzą,
 - d) wykonywać żadnego rodzaju ataków sieciowych,
 - e) udostępniać swojego konta osobom trzecim,
 - f) udostępniać haseł do swoich kont osobom trzecim,
 - g) utrzymywać na serwerach Operatora serwisów o treści erotycznej, zawierających nielegalne oprogramowanie lub innych niezgodnych z obowiązującym prawem.
 - h) umieszczać na serwerach Operatora serwisów, których elementy (np. skrypty CGI, duże pliki) wykorzystywane są przez inne serwisy nie utrzymywane przez Operatora,
 - i) udostępniać połączenia sieciowego poza Lokal Abonenta. W przypadku wykrycia takiego działania przez Operatora, połączenie Abonenta z siecią Operatora zostanie zablokowane do momentu uiszczenia kary umownej zgodnie z pozycją w Cenniku,
 - j) rozpowszechniać informacji powszechnie uznanych za obraźliwe, naruszać dobre imię innych osób lub łamać zasady współżycia społecznego. W przypadku wykrycia w/w działań Abonent może być czasowo lub trwale wyłączony, a informacje będą przechowywane w celu udostępnienia państwowym organom ścigania,
 - k) obciążać Operatora winą za trudności w dostępie do Internetu wynikłe z powodu przeciążenia łącz w szczególności międzynarodowych lub awarii własnego komputera,
 - l) działać na szkodę innych użytkowników sieci Operatora.

§ 14 Tajemnica telekomunikacyjna

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę:
 - a) informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej;
 - b) danych osobowych Abonenta;
 - c) informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia;
 - d) identyfikacji, bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Operatora, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 2 oraz innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: Awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora.

§ 15 Zmiana warunków Regulaminu, Umowy

1. Operator powiadamia o każdej zmianie Regulaminu lub Umowy z wyprzedzeniem co najmniej miesiąc przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.
 2. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika:
 - a) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
 - b) z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
- lub gdy proponowane zmiany:
- a) są wyłącznie na korzyść Abonenta, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,
 - b) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonenta
3. W przypadku braku akceptacji zmian Umowy, w tym określonych w Regulaminie, Abonent może wypowiedzieć Umowę, w terminie nie krótszym niż do dnia wejścia tych zmian w życie. Jednakże w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 2, Abonent może wypowiedzieć Umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania określonego w tej Umowie tj. Opłaty Wyrównawczej.
4. Operator może również dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, zawartej na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian wynika z innych obiektywnych okoliczności, niż wskazane w ust. 2, na które Operator nie ma wpływu i których nie mogła przewidzieć. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu lub Umowy, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Wyjątek stanowi zmiana warunków Umowy, Cennika, Regulaminu wynikająca bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych, decyzji Prezesa UKE, powoduje obniżenie opłat lub wprowadza korzystniejsze usługi.
4. Operator doręcza Abonentowi treść proponowanych zmian na trwałym nośniku z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, na trwałym nośniku, w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczenia zmian w innej formie, wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej.
5. Operator niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy, w tym Regulaminu lub Cennika.
7. Abonent nie może bez zgody Operatora przenieść wierzitelności wynikających z Umowy na podmiot trzeci.
8. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustawy.
9. Do spraw wszczętych i nie zakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu.
10. Regulamin wchodzi w życie z dniem 10 listopada 2024 roku.

.....
Podpis Abonenta