

Regulamin korzystania z usługi dostęp do Internetu świadczony przez MEGABIT s.c.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE I DEFINICJE

- Niniejszy Regulamin określa warunki świadczenia Umowy zawartej pomiędzy firmą MEGABIT s.c. z siedzibą w Katowicach, zwaną dalej "Operatorem", a korzystającym z usług Operatora zwanym dalej "Abonentem".
- Regulamin staje się wiążący w momencie złożenia podpisu przez Abonenta lub osoby przez niego upoważnionej na formularzu Umowy Abonenckiej lub w momencie rozpoczęcia korzystania z usług Operatora.
- Operator definiuje następujące pojęcia:
 - Osoba zamawiająca usługę** – osoba fizyczna lub prawna składająca zamówienie na świadczenie usługi dostępu w formie pisanej lub ustnej;
 - Abonent** – osoba, która rozpoczęła korzystanie z usług Abonenta na podstawie podpisanej umowy bądź bez niej;
 - Sieć SPOKONET** – sieć telekomunikacyjna stanowiąca własność lub zarządzana przez Operatora, za pomocą której Operator świadczy między innymi usługi dostępu do Internetu;
 - Łącze stałe (sieć kablowa)** – połączenie lokalu Abonenta kablem z siecią Operatora, zapewniającą Abonentowi szerokopasmowy dostęp do Internetu za pośrednictwem sieci Operatora;
 - Łącze radiowe (sieć radiowa)** – połączenie lokalu abonenta drogą radiową z siecią Operatora, zapewniającą Abonentowi szerokopasmowy dostęp do Internetu za pośrednictwem sieci Operatora;
 - Sprzęt** – oznacza urządzenia niezbędne do świadczenia usługi: modemy, karty sieciowe, anteny, kable, urządzenia radiowe itp. Sprzęt nie stanowi własności Abonenta chyba, że umowa abonencka stanowi inaczej;
 - Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia usług, rozpoczynający się i kończący w dniach określonych postanowieniami Umowy;
 - Abonament** – opłata na podstawie której Abonent uzyskuje prawo korzystania z Usług Operatora.
 - Cennik** – zestawienie cen za usługi Operatora, do których płatności zobowiązany jest Abonent, będący wraz z niniejszym Regulaminem integralną częścią Umowy. Pełny cennik znajduje się na witrynie Operatora;
 - Nr klienta** – nadawany po zawarciu ciąg cyfr identyfikujący Abonenta służący do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Operatorem.
 - Hasło (PIN)** – ciąg znaków alfanumerycznych o z ustalonej liczbie znaków alfanumerycznych, służący do autoryzacji Abonenta w kontaktach z Operatorem;
 - Wiadomość administracyjna** – informacja pisemna przekazywana Abonentowi przez Operatora, – za pomocą komunikatów wyświetlanych w przeglądarce stron www. W celu korzystania z Internetu należy potwierdzić jej przeczytanie.
 - Przerwy techniczne** – okresy związane z przerwami tj. konserwacją, naprawami oraz testowaniem sprzętu teleinformatycznego i telekomunikacyjnego, których czas trwania w ciągu 1 doby nie powinien przekraczać 1 godziny;
 - Usterka** – częściowy brak dostępu do usług świadczonych za pomocą sieci Operatora;
 - Awaria** – całkowity brak dostępu do Sieci lub sieci Internet nie planowany przez Operatora;
 - Zgłoszenie usterki lub awarii** – przekazanie Operatorowi informacji o wystąpieniu przerwy lub problemach w dostawie usług. Zgłoszenia przyjmowane są pod nr telefonicznym podanym w Umowie abonenckiej bądź stronie witrynie www Operatora.
 - Zgłoszenie reklamacyjne** – przekazanie Operatorowi przez Abonenta zgłoszenia o ustalenie kwoty odszkodowania z tytułu wystąpienia Awarii.
 - Blokada usług** – blokada usług przez Operatora z powodu naruszeń postanowień Umowy, Regulaminu bądź obowiązującego prawa. W czasie objętym blokadą pobiera jest opłata za utrzymanie i konserwację łącza w pierwszych 30-tu dniach blokady w kwocie 1/60 wartości abonamentu za każdy dzień, natomiast od dnia 31 – w kwocie 1/120 wartości abonamentu za każdy dzień.
 - Zawieszenie usług** – blokada usług przez Operatora na prośbę Abonenta.

II. UMOWA ABONENCKA, JEJ ZAWARCIE I ZMIANY

- W imieniu Operatora umowę abonencką zawiera osoba upoważniona do reprezentacji Operatora.
- Abonent zawiera umowę abonencką osobiście lub przez pełnomocnika upoważnionego przedstawiciela. W przypadku osób fizycznych, umowa zawierana jest po okazaniu przez osobę zamawiającą usługę dostępu do Internetu dowodu stwierdzającego tożsamość i potwierdzającego miejsce stałego zameldowania, oraz dokumentu potwierdzającego tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, w których zainstalowane będzie zakończenie łącza.
- W przypadku osób fizycznych prowadzących działalność, bądź osób prawnych, Operator może uwarunkować podpisanie umowy od dostarczenia przez osobę reprezentującą zamawiającą usługę kserokopii dokumentów firmowych (Regon, NIP, wpis do ewidencji lub KRS) oraz przedstawieniu oryginałów do wglądu, a także przekazaniu kserokopii dokumentu potwierdzającego tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, w których zainstalowane będzie zakończenie łącza.
- Abonent zobowiązuje się zawiadamiać na piśmie Operatora o zmianie stałego miejsca zamieszkania lub siedziby, adresu korespondencyjnego, statusu prawnego, nazwy lub nazwiska w terminie 7 dni od dokonania zmiany. W razie niedopełnienia tego obowiązku przez Abonenta Operator może zablokować świadczenie usług. Wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta pod ostatni wskazany adres uznaje się jako prawidłowo doręczoną ze skutkiem prawnym po 5 dniach roboczych od jej wysłania. Dotyczy to zarówno treści wysyłanych pocztą tradycyjną, elektroniczną bądź za pomocą wiadomości administracyjnych.
- W szczególnych przypadkach Operator może domagać się dodatkowych dokumentów lub może odmówić zawarcia Umowy w przypadku:
 - odmowy dostarczenia przez osoby zamawiającej usługę dokumentów potwierdzających jego zdolność uregulowania zobowiązań wynikających z Umowy (zaświadczenie o zatrudnieniu i dochodach, dokumenty potwierdzające prawo do renty lub emerytury, potwierdzeń regulowania innych zobowiązań typu czynsz, energia elektryczna, gaz, telefon itp.) w przypadku, gdy Abonent jest osobą fizyczną nie prowadzącą działalności gospodarczej;
 - gdy sytuacja finansowa osoby zamawiającej usługę będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą nie daje wiarygodnych podstaw do stwierdzenia możliwości regulowania zobowiązań wynikających z Umowy;
 - okazania przez Abonenta dokumentów nieprawdziwych lub nieaktualnych;
 - braku możliwości technicznych uruchomienia Usługi;
 - rozwiązania umowy wcześniej zawartej z abonentem z powodu naruszenia postanowień Umowy, bądź Regulaminu.
- Umowa abonencka zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że jej zapisy stanowią inaczej.
- Zmiana Abonenta może nastąpić na podstawie esesji, za pisemną zgodą Operatora po uregulowaniu wszystkich zobowiązań dotychczasowego Abonenta wobec Operatora.

III. ZAKRES I WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUG

- Przyłączenie do sieci SPOKONET realizowane jest poprzez instalację okablowania oraz jeśli zachodzi taka potrzeba, odpowiednich urządzeń w lokalizacji wskazanej przez Abonenta.

- Operator doprowadza okablowanie wyłącznie do obrysu lokalu osoby zamawiającej usługę. Układanie oraz przeprowadzanie okablowania pomiędzy pomieszczeniami oraz w pomieszczeniach lokalu leży po stronie osoby zamawiającej usługę.
- Abonent otrzymuje nr klienta oraz pin, pozwalające na identyfikację Abonenta. Abonent zobowiązany jest do posługiwania się numerem klienta, a przy próbie kontaktu do podania na wezwanie pinu w całości lub określonej jego części.
- W momencie zawarcia umowy, Operator dostarczy Abonentowi wszystkie informacje niezbędne do uzyskania przez Abonenta dostępu do Sieci Operatora.
- Operator gwarantuje Abonentowi dostęp do Internetu poprzez sieć SPOKONET, z możliwością korzystania z usług objętych Umową Abonencką, na zasadach określonych niniejszym Regulaminem.
- Usługa jest świadczona zgodnie z wybraną przez Abonenta opcją oraz usługami dodatkowymi opisanymi w Umowie.
- Operator zastrzega sobie prawo do zmian technicznych na łączu abonenckim w trakcie trwania Usługi, nie pogarszającej jej parametrów funkcjonalnych.
- Abonent nie może rozdzielać Usługi dla użytkowników poza lokal świadczenia usługi opisany w Umowie.
- Operator nie odpowiada za sprzęt komputerowy oraz oprogramowanie stosowane przez Abonenta po jego stronie.
- Abonent zobowiązany jest do odpowiedniej ochrony antywirusowej komputera oraz dokonywania aktualizowania systemu operacyjnego.
- Abonent ponosi wszelkie koszty związane z instalacją oprogramowania po swojej stronie, jak również z naprawą łącza uszkodzonego z jego winy.
- Na życzenie Abonenta, Operator sprzeda lub wydzierżawi Abonentowi odpowiedni sprzęt, dokona odpłatnie instalacji, napraw i przeprowadzi odpłatne szkolenie.
- Abonent przyjmuje na siebie wszelkie ryzyko związane z wykorzystaniem materiałów pobranych z sieci Internet.
- Operator bezwzględnie zaleca odłączenie przewodu sieciowego lub antenowego od urządzenia w czasie burzy lub nieobecności Abonenta w miejscu zainstalowania Urządzenia dłuższej niż jeden dzień. Za szkody powstałe w wyniku wyładowania atmosferycznego Operator nie ponosi odpowiedzialności.
- Operator uważa za zabronione następujące działania:
 - logowanie się do systemów komputerowych lub ściąganie danych albo plików, w odniesieniu do których Abonent nie posiada stosownych uprawnień, jak również podejmowanie wszelkich prób w tym kierunku;
 - modyfikowanie, kasowanie, uzupełnianie lub jakiegokolwiek wykorzystywanie danych innych użytkowników sieci bez ich wcześniejszej zgody,
 - rozpowszechnianie wirusów oraz materiałów sprzecznych z przepisami prawa aktualnie obowiązującego oraz globalnie uznawane za nieetyczne, obraźliwe itp.;
 - korzystanie z usług internetowych w sposób, który zakłóca funkcjonowanie sieci bądź jej elementów,
 - utrudnianie korzystania z usług internetowych innym użytkownikom;
 - podjęcie prób zmian bądź dokonywanie zmian parametrów urządzeń i systemu Operatora związanych ze świadczonymi usługami internetowymi, w tym także zmiana adresacji urządzeń sieciowych;
 - podjęcie prób nielegalnego dostępu do obcych systemów komputerowych (przeszukiwanie otwartych portów, ataki z wykorzystaniem „koni trojańskich”, skanowanie portów komputerowych innych użytkowników itp.),
 - udostępnienia płatnie jak i bezpłatnie usług internetowych opartych na działaniu sieci Operatora osobom trzecim;
 - nieostanowienie się do wskazówek Operatora oraz wszelkich innych naruszeń Regulaminu.;
- Operator usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo wypowiedzieć Umowę Abonencką ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent:
 - opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, aktywacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem o co najmniej 15 dni od terminu wymagalności świadczenia;
 - używa Sprzętu, niezgodnie z Regulaminem, Umową Abonencką lub warunkami właściwego użytkowania, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim;
 - kopiuje Programy w całości lub części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego w szczególności jeżeli łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych;
 - wykorzystuje Sprzęt zarejestrowany przez Operatora usług jako oddany do użytkowania inerneru Abonentowi, utracony albo skradziony;
 - posługuje się Sprzętem nie autoryzowanym przez Operatora, chyba że prawo do posługiwania się przez Abonenta takim urządzeniem wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;
 - używa jakiegokolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Operatora usług albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie sieci SPOKONET;
 - uniemożliwia przedstawicielom Operatora usług wymianę sprzętu w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też nie umożliwia dostępu do sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia Usterki lub Awarii;
 - utraci tytuł prawny do Lokalu;
 - korzysta z usług w sposób, który zakłóca funkcjonowanie sieci SPOKONET bądź jej elementów i/lub powoduje nadmierne obciążenie Sieci;
 - korzysta z usług niezgodnie z Regulaminem i/lub Umową Abonencką.
- Jeżeli w okresie 30 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług na podstawie ust. 12 nie ustana przyczyny zawieszenia, Umowa może zostać rozwiązana bez zachowania okresu wypowiedzenia ze strony Operatora.
- W przypadku, gdy Abonent nie jest bezpośrednim użytkownikiem usługi, Abonent zobowiązuje się do zapoznania osób korzystających z zapisami Regulaminu i Umowy.
- Abonent ponosi wszelkie ewentualne koszty, łącznie z sądowymi, związane z naprawą szkód wyrządzonych wskutek jego działalności za pośrednictwem sieci Intranet lub Internet.

IV. NALEŻNOŚCI FINANSOWE WYNIKAJĄCE Z TYTUŁU ŚWIADCZENIA USŁUGI

- Abonent uiszcza opłaty za Usługi świadczone na podstawie Umowy zgodnie z jej treścią bez jakiegokolwiek wezwania, lub na podstawie faktury VAT.
- W przypadku gdy świadczenie Usługi rozpoczyna się w środku miesiąca kalendarzowego Operator nalicza 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy rozpoczęty dzień świadczenia usługi w tym okresie.
- Opłaty za instalację i dostawę Urządzeń są dokonywane bezpośrednio po otrzymaniu faktury zgodnie z jej zapisami.
- Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia opłat w sposób gwarantujący dotarcie środków finansowych na rachunek Operatora, w wysokości i terminie opisanym w umowie lub na fakturze, gdyż za termin zapłaty uważa się datę wpływu środków na konto Operatora.
- Operator może domagać się wpłacenia kaucji lub innego zabezpieczenia swoich ewentualnych roszczeń powstałych z tytułu realizacji Umowy. Operator może potrącać bieżące i zaległe zobowiązania Abonenta z kwoty kaucji. W przypadku rozliczenia zobowiązań środkami z kaucji Abonent zobowiązany jest do

- uzupełnienia brakującej kwoty kaucji w terminie 14 dni od daty otrzymania informacji o dokonaniu takowego rozliczenia.
- Operator z chwilą zakończenia Umowy zwraca pozostałą kwotę kaucji po rozliczeniu zobowiązań wynikających z Umowy. Kaucja jest nieoprocentowana.
 - W przypadku wpłaty przez Abonenta dowolnie określonej kwoty lub gdy tytuł wpłaty nie został jednoznacznie określony, Operator zastrzega sobie prawo do rozliczenia najstarszej zaległej należności.
 - Korespondencja dotycząca rozliczeń będzie kierowana drogą poczty elektronicznej na adres podany przez abonenta w Umowie lub za pomocą wiadomości administracyjnych.
 - Od zobowiązań przeterminowanych Operator nalicza odsetki ustawowe.
 - W przypadku zaległości finansowych Abonenta Operator ma prawo przekazania zobowiązań Abonenta innemu podmiotowi windykacyjnemu.
 - Operator zastrzega sobie prawo do zmiany cen świadczonych usług, z zastrzeżeniem zapisów Oferty Specjalnej lub Umowy. Jeżeli zmiana cen polega na ich podwyższeniu lub dodaniu nowych opłat, Operator powiadamia o tym fakcie Abonenta z wyprzedzeniem jednego Okresu Rozliczeniowego, a Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w okresie od momentu wysłania informacji o zmianie do pięciu Dni Roboczych przed wejściem w życie nowych cen. Jeżeli Abonent skorzysta z prawa wypowiedzenia Umowy w tym terminie, Umowa wygasa z ostatnim dniem poprzedzającym wejście w życie nowych cen.
 - Zmiany cennika nie wymagają zmiany treści Umowy ani Regulaminu.

V. ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

- Abonent może zawiesić usługi jeden raz w ciągu roku kalendarzowego.
- Zawieszenie usług podlega opłacie w kwocie określonej w cenniku. Podana kwota dotyczy całego okresu zawieszenia, niezależnie od okresu zawieszenia.
- Zawieszenie usługi może nastąpić nie wcześniej niż po 6-ciu miesiącach od dnia rozpoczęcia korzystania z usług.
- Minimalny okres zawieszenia usług wynosi dwa miesiące, maksymalny sześć okresów rozliczeniowych.
- Zawieszenie usług, którego okres opiewa okresy rozliczeniowe w dwóch kolejnych latach kalendarzowych jest zaliczane podwójnie, przypadając po jednym na każdy z roku kalendarzowego.
- Zlecenie zawieszenia usługi jest realizowane na podstawie otrzymanej wpłaty będącej jednocześnie zleceniem zawieszenia usługi w kwocie określonej cennikiem na rachunek Operatora o nr **50102055581111142525700797**, podając w tytule okres zawieszenia (np. zawieszenie od 07 do 09 2009).
- Abonent zawieszający usługę, dokonuje wpłaty kwoty o której mowa w pkt 6 w takim terminie, by wpłata została zaksięgowana na koncie nie później niż 3 dni robocze przed dniem rozpoczęcia zawieszenia usługi.
- Abonent może skrócić okres zawieszenia w każdej chwili, poprzez skontaktowanie się z Operatorem i dopełnieniem formalności określonych przez pracownika przyjmującego odwołanie zawieszenia usługi.
- Abonent nie ma możliwości wydłużenia czasu zawieszenia, niezależnie czy okres zawieszenia nie był okresem maksymalnym, czy też zawieszenie zostało odwołane przed czasem.
- Okres zawieszenia usługi jest odliczany od czasu trwania umowy.
- Wpłaty bez określenia okresu zawieszenia w tytule operacji będą przyjmowane za domyślnie jako zlecenie zawieszenia usługi na 6 miesięcy licząc od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu w którym Operator zaksięgował wpłatę na rachunku bankowym określonym w pkt. 6.

VI. OBSŁUGA SERWISOWA, PRZERWY W ŚWIADCZENIU USŁUG, USTERKI I AWARIE

- Operator świadczy usługi nieprzerwanie z wyjątkiem przerw technicznych, niezbędnych do poprawnego funkcjonowania sieci Operatora.
- Operator, uprzednio zawiadamiając Abonentów w terminie 24 h, może pogorszyć jakość świadczonych usług lub czasowo ograniczyć ewentualnie wstrzymać dostarczanie usług w celu przeprowadzenia prac technicznych. W przypadku przerwy ciągłej o czasie trwania dłuższym niż 24 godziny, za którą winę ponosi Operator, abonament zostanie zmniejszony w sposób proporcjonalny do przerw w dostawie usług.
- W przypadku wystąpienia przerw dłuższych jednorazowo niż 1 h w świadczeniu usług przez Operatora, Abonentowi przysługuje prawo zgłoszenia awarii.
- W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia Abonentowi:
 - nieodpłatną pomoc techniczną przy pierwszym skonfigurowaniu komputera i/lub urządzenia aktywnego, ewentualnej instalacji wewnątrz komputera rekomendowanej lub dostarczonej przez Operatora karty sieciowej,
 - usuwanie nieprawidłowości w pracy urządzeń związanych z dostawą usług świadczonych przez Dostawcę,
 - konserwację, naprawę lub wymianę uszkodzonego urządzenia związanego z dostawą usług świadczonych przez Dostawcę,
 - usuwanie awarii Sieci,
 - możliwość zgłaszania problemów pracy z Siecią;
- W ramach serwisu Usług Dostawca zapewnia gotowość służb technicznych do usunięcia awarii od poniedziałku do piątku w godzinach od 11 do 19, w soboty w godzinach 10-14, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- Abonent może dokonać zgłoszenia awarii lub usterki poprzez:
 - wysłanie wiadomości email na adres: serwis@spokonet.com
 - pozostawienie zgłoszenia na całodobowym aparacie zgłoszeniowym pod numerem 032 353-35-22;
 - bezpośredni kontakt ze służbami technicznymi (monterami) Dostawcy pod numerami 0 503 30 66 77, 0 508 322 811 od poniedziałku do piątku w godzinach od 11 do 19, w soboty w godzinach 10-14, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,
 - wysłanie wiadomości SMS pod numery 0 503 30 66 77, 0 508 322 811 od poniedziałku do piątku w godzinach od 11 do 19, w soboty w godzinach 10-14, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- Dostawca zobowiązuje się do usunięcia awarii, w czasie gotowości służb technicznych, o których mowa w ust.5, w terminie 24 godzin roboczych od momentu, w którym Dostawca wykryje usterkę lub awarię bądź awaria zostanie zgłoszona przez Abonenta.
- Zgłoszenia bez podania danych identyfikujących Abonenta nie będą rozpatrywane.

VII. REKLAMACJE

- Reklamacje mogą być składane z tytułu:
 - niedotrzymania określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług określonych Umową,
 - niewykonania lub nienależytego wykonania usługi dostępu do Internetu,
 - nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi dostępu do Internetu.

- Reklamacja powinna być złożona w terminie 12 miesięcy:
 - od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi;
 - od dnia, w którym Usługa została nienależyco wykonana lub miała być wykonana;
 - od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie opłat z tytułu Usługi;
- Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 2, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca powiadamia Abonenta.
- Reklamacje należy zgłaszać pisemnie, za pośrednictwem poczty e-mail na adres reklamacje@spokonet.com, w wersji papierowej, wysyłając pod adres: MEGABIT s.c. 40-735 Katowice, ul. Braci Woźniaków 5, telefonicznie pod numerami telefonu 503 30 66 77, 508 322 811, 032 353 35 33, bądź ustnie do protokołu sporządzonego przez Dostawcę.
- W przypadku zgłoszeń za pośrednictwem email, Abonent zgłoszenie może uważać za złożone wyłącznie w chwili otrzymania odpowiedzi od Dostawcy, iż reklamacja jest rozpatrywana.
- W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w Regulaminie, Dostawca niezwłocznie poinformuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, wzywając jednocześnie Abonenta do uzupełnienia braków reklamacji w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- Reklamacja w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi musi zawierać dokładny opis usterki lub/i awarii oraz okres jej występowania a także dane identyfikujące Abonenta. W przypadku braku możliwości zidentyfikowania Abonenta, reklamacja jest odrzucana bez rozpatrzenia. W przypadku niewyczerpującego opisu usterki Operator wezwie Abonenta do uzupełnienia informacji o awarii lub/i usterek.
- W przypadku zgłoszenia reklamacji dotyczącej wysokości naliczonych opłat przez czas trwania postępowania reklamacyjnego odsetki od kwoty objętej reklamacją nie są pobierane.
- Złożenie reklamacji nie powoduje zawieszenia biegu terminów płatności.
- W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu Dostawca niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej.
- Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni zwalnia Operatora od obowiązku potwierdzenia wniesienia reklamacji. Jeżeli reklamacja w tym czasie nie może być rozpatrzona, Operator w tym terminie powiadamia reklamującego na piśmie, podając przyczynę opóźnienia oraz przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, z tym, że rozpatrzenie reklamacji nie powinno nastąpić później niż 30 dni od daty jej złożenia.
- W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji Abonent może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia reklamującemu odpowiedzi na reklamację.
- Reklamacja dotycząca złej pod względem technicznym jakości usług, jest uznawana przez okresowe obniżenie opłaty abonamentowej w zależności od stwierdzonych, zaniżonych parametrów usług.
- W przypadku uwzględnienia reklamacji przysługujące kwoty pieniężne, zostają zaliczona na poczet zobowiązań przyszłych Abonenta, bądź jest przelewana na konto Abonenta jeśli zostanie taka dyspozycja złożona w zgłoszeniu reklamacyjnym.
- Szczegółowe zasady reklamacji i tryb rozpatrywania reklamacji reguluje Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakimi powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (DZ.U.Nr 226, poz. 2291).
- Operator nie ponosi odpowiedzialności oraz nie rozpatruje reklamacji gdy wystąpienie awarii jest spowodowane nieprawidłowym działaniem systemu, wynikłym z:
 - przyczyn leżących poza systemem Operatora,
 - działania siły wyższej,
 - przyczyn leżących po stronie Abonenta (np. zmiana oprogramowania, wirusy, awaria sprzętu).

VIII. ROZWIĄZANIE, WYGAŚNIĘCIE UMOWY

- Umowy zawarte pomiędzy Operatorem i Abonentem mogą być rozwiązane z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego.
- Wypowiedzenie Umowy musi posiadać formę pisemną i być oprzone własnoręcznym podpisem, zgodnym z podpisem złożonym na zawartej Umowie. Wypowiedzenie należy przesać listem poleconym na adres Operatora podany w Umowie pod rygorem nieważności.
- Abonent może rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym, o ile przez ciągły okres 30 dni Usługa była niedostępna, a jej niedostępność nastąpiła z winy Operatora. Warunkiem skorzystania z tego zapisu jest zgłoszenie awarii Operatorowi w formie określonej niniejszym Regulaminem.
- Operator może rozwiązać z Abonentem Umowę w trybie natychmiastowym, o ile pomimo wezwania Abonent dalej dokonuje naruszeń opisanych w zawartej Umowie abonentkiej oraz niniejszym regulaminie.
- Umowa wygasa w skutek:
 - śmierci Abonenta będącego konsumentem;
 - upływu okresu, na który została zawarta;
 - zaprzestania działalności Operatora lub utraty przez niego uprawnień do jej świadczenia;
- Operator może wypowiedzieć Umowę, skracając wedle potrzeb okres wypowiedzenia, w przypadku gdy zaistnieją okoliczności w których Operator nie będzie w stanie świadczyć usług na określonym poziomie.

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu poprzez umieszczenie jego znowelizowanej wersji na witrynie internetowej Operatora pod adresem strony podanej w preambule Umowy Abonentkiej.
- O zmianie Regulaminu Operator poinformuje wszystkich Abonentów za pomocą poczty elektronicznej przesłanej na adres Abonenta podany w Umowie Abonentkiej lub podany w czasie trwania usługi bądź za pomocą wiadomości administracyjnych z informacją o przysługujących Abonentowi prawach.
- Regulamin staje się obowiązujący w 30 dniu od daty wysłania wiadomości do Abonentów. Brak sprzeciwu w formie pisemnej w terminie 14 dniowym od daty wysłania poczty e-mail oznacza akceptację nowego Regulaminu przez Abonenta. W przypadku sprzeciwu w formie pisemnej Umowa Abonentka zostaje rozwiązana z dniem wejścia w życie nowego Regulaminu. W przypadkach szczególnych, Abonent może indywidualnie negocjować indywidualne warunki Umowy.
- Abonent zobowiązuje się do zapoznania z nowym Regulaminem, każdorazowo po otrzymaniu zawiadomienia o jego nowelizacji.
- W sprawach niuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego, Prawa Telekomunikacyjnego oraz innych aktów wykonawczych do tych ustaw.
- W przypadku rozbieżności Umowy z Regulaminem wiążące są zapisy Umowy.
- W przypadku rozbieżności Regulaminu z Regulaminem Oferty Specjalnej wiążące są zapisy Regulaminu Oferty Specjalnej.
- Regulamin jest publikowany w aktualnej wersji na stronie internetowej Operatora.
- W przypadku zmiany Regulaminu Operator informuje o tym fakcie Abonenta za pomocą dowolnego opisanego w Umowie sposobu kontaktu, z odniesieniem do pełnego tekstu Regulaminu, oraz informacji o przysługujących Abonentowi prawach na stronie internetowej Operatora.
- Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.03.2009 r.