

Regulamin Świadczenia Usług przez Spółkę Net-ARN

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.

Cennik – wykaz Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania.

Konsument – osoba fizyczna, która zawiera Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.

Lokal – nieruchomości 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 (również „Łącze dostępowe”).

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 – Net-ARN Sp. z o.o. Garwolin, ul. Stacyjna 59 08-400 Garwolin

Opłata Wyrównawcza – kwota nieprzekraczająca określonej przy zawieraniu Umowy równowartości ulgi przyznanej Abonentowi, która może zostać pobrana przez Operatora od Abonenta, któremu przyznana została ulga przy zawieraniu Umowy, w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie.

PIN – poufny ciąg cyfr znany wyłącznie Abonentowi, potwierdzający jednoznacznie tożsamość Abonenta podczas dokonywania zdalnych operacji związanych z Usługą.

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, w szczególności w zakresie wydania Abonentowi Urządzenia Abonenckiego oraz jego instalacji, konserwacji lub napraw.

Rachunek – dokument księgowy będący podstawą dokonywania przez Abonenta płatności za Usługę świadczoną na jego rzecz przez Operatora.

Regulamin – niniejszy Regulamin Świadczenia

Usług przez Spółkę Net-ARN

Sieć Operatora – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług.

Umowa – umowa o świadczenie Usług zawarta na piśmie pomiędzy Abonentem i Operatorem.

Urządzenie Abonenckie – urządzenie telekomunikacyjne udostępnione Abonentowi przez Operatora w celu korzystania z Usługi.

Usługa – świadczona przez Operatora usługa lub związana z tą usługą usługa dodatkowa.

Ustawa – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.).

Zakończenie Sieci – punkt Sieci Operatora prze-

-znaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usługi (również „Punkt abonencki”, „Punkt końcowy”).

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.

§ 2

Zakres Regulaminu

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, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

§ 3

Zakres świadczonych Usług

1. Operator oferuje:
 - a) usługi transmisji danych, w tym dostępu do sieci Internet;
 - b) usługi telefonii stacjonarnej oraz telefonii internetowej;
 - c) usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami;
 - d) inne usługi, o ile zgodnie z postanowieniami Umowy stosuje się do nich Regulamin.
2. Operator oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim zakresem działania.
3. Zakres Usług oferowanych przez Operatora na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych.
4. Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.
5. 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.
6. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
 - a) telefoniczną obsługę Abonenta (w dni powszednie w godz. 09:00-17:00; w soboty w godz. 09:14)
 - b) usuwanie Awarii;
 - c) informacje dotyczące aktualnego Cennika oraz świadczonych Usług;
 - d) informacje o ofertach promocyjnych.

ROZDZIAŁ 2

UMOWA

§ 4

Zawarcie Umowy

1. Umowa zawierana jest na czas określony, 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 kolejny okres obowiązywania umowy, odpowiadający długością ostatniemu okresowi obowiązywania umowy, chyba że Abonent na co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży w siedzibie Operatora lub listownie pisemne oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.
3. W przypadku Umowy zawartej w trybie zamówienia publicznego ust. 2 nie stosuje się.
4. W przypadku zawierania Umowy z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość, Abonent ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 10 dni od daty zawarcia Umowy, składając osobiście lub listownie w siedzibie Operatora stosowne oświadczenie na piśmie.
5. W przypadku zawierania Umowy z osobą fizyczną Operator będzie gromadzić w swojej bazie i przetwarzać, w celu wykonania Umowy oraz w celu

Regulamin Świadczenia Usług przez Spółkę Net-ARN

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.

6. 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.

7. Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:

- braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
- niespełnienia warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności dotyczących przedstawienia dokumentów określonych w § 5;
- gdy podmiot inny niż osoba fizyczna odmówi przekazania Operatorowi kopii dokumentów dotyczących statusu prawnego, siedziby oraz nadania numerów NIP i REGON;
- gdy Zamawiający nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z Umowy zawartej z Operatorem, w szczególności zalega z opłatami na rzecz Operatora;
- 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 utratą tytułu prawnego lub statusu prawnego oraz miejsc zameldowania lub siedzibę;
- negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50 poz. 424 z późn. zm.).

§ 5

Wymagane dokumenty

1. Umowa może zostać zawarta z Zamawiającym, który przedstawi Przedstawicielowi Operatora dokument:

- potwierdzający jego tożsamość lub status prawny oraz miejsce zameldowania na pobyt stały lub siedzibę;
- wskazujący na posiadanie tytułu prawnego do Lokalu, w którym będzie instalowane Zakończenie Sieci lub tytuł prawny do numeru Zakończenia Sieci w zależności od rodzaju Usługi;
- w przypadku podmiotów innych niż osoby fizyczne – potwierdzający nadanie numeru REGON i NIP;
- w przypadku osób fizycznych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (również spółki cywilne) – potwierdzający możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora zgodnie z ust. 2 poniżej.

2. Za dokument potwierdzający możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora uznaje się jeden ze wskazanych poniżej dokumentów:

- potwierdzenie korzystania z polecenia zapłaty lub stałego obciążania ROR;
- terminowo opłacone dwa ostatnie rachunki za usługi telekomunikacyjne, gaz, czynsz lub energię elektryczną.

3. Operator ma prawo żądania okazania dodatkowego dokumentu, o ile wymienione powyżej nie potwierdzają według Operatora możliwości wykonania zobowiązania wobec Operatora.

4. W przypadku zawierania Umowy przez przedstawiciela lub pełnomocnika, osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Przedstawiciela Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie, poświadczony w sposób notarialny lub w obecności upoważnionego Przedstawiciela Operatora.

§ 6

Zabezpieczenia

1. Operator, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego lub Abonenta, może uzależnić:

- zawarcie Umowy,
- zmianę Umowy polegającą na rozszerzeniu zakresu Usług, zmianie taryfy na wyższą, zwiększeniu przepustowości transmisji danych
- dalsze świadczenie Usług, od złożenia lub podwyższenia kaucji bądź też złożenia innego odpowiedniego zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Urządzeń Abonenckich, bądź też nieterminową wpłatą należności z tytułu świadczenia Usług.

2. Kaucja nie jest przedpłatą ani zaliczką na poczet przyszłych należności Operatora. Operator ma prawo potrącić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu Umowy z kwoty kaucji i w każdym czasie może żądać uzupełnienia kaucji do pierwotnej wysokości, jeżeli kaucja uległa zmniejszeniu.

3. Operator deponuje środki pieniężne pobrane od Zamawiającego lub Abonenta tytułem kaucji na odrębnym nieoprocentowanym rachunku bankowym Operatora.

4. Jeśli nie zachodzą przesłanki do potrącenia, o którym mowa w ust. 2, Operator zwróci niezwłocznie Zamawiającemu lub Abonentowi kaucję w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

§ 7

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 terminie 30 dni od daty rozpoczęcia współpracy określonej w Umowie.

4. Zmiana Umowy polegająca na aktywacji lub dezaktywacji Abonentowi usługi dodatkowej, zmianie taryfy, przepustowości może nastąpić telefonicznie lub za pomocą innego, udostępnionego przez Operatora, środka porozumiewania się na odległość. Operator, w szczególności w przypadku zlecenia związanego z istotnymi obciążeniami finansowymi lub organizacyjnymi dla Abonenta, złożeniem lub podwyższeniem zabezpieczenia przez Abonenta bądź też istotnym ograniczeniem dotychczasowych Usług, może żądać potwierdzenia zlecenia na piśmie.

5. Zmiana możliwych do świadczenia Usług w ramach Umowy, następuje poprzez publikację na stronie internetowej Operatora nowego Cennika lub nowej specyfikacji Usług. Aktualnie obowiązujący Cennik oraz specyfikacja Usług dostępna jest bezpłatnie w Biurze Obsługi Abonenta

6. Operator może rozwiązać lub zmienić Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług bez zachowania terminu wypowiedzenia w następujących przypadkach:

- przed rozpoczęciem świadczenia Usług Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;
- rozpoczęcie świadczenia Usług nie będzie możliwe z innych względów, w szczególności technicznych;
- zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych przez inne podmioty będących integralną częścią Usługi Operatora;
- jeżeli w terminie 15 dni od daty zawieszenia Usług na podstawie § 14 ust. 1 nie usuną przyczyny tego zawieszenia.

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 na adres siedziby Operatora, składane przez Abonenta osobiście w siedzibie lub faksem na dedykowany numer udostępniony przez Operatora.

8. W przypadku jednostronnego rozwiązania umowy promocyjnej przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w umowie, Operatorowi przysługuje Opłata Wyrównawcza czyli kwota nieprzekraczająca określonej przy zawieraniu umowy równowartości ulgi przyznanej Abonentowi przy zawieraniu umowy.

9. Umowa wygasa w przypadku:

- powzięcia przez Operatora wiadomości o śmierci Abonenta;
- powzięcia przez Operatora wiadomości o utracie tytułu prawnego, o którym mowa w § 5 ust. 1 w zakresie danej Usługi;
- ustania bytu prawnego Abonenta nie będącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejściem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w tytule IV ustawy – Kodeks spółek handlowych;
- niekorzystania z Usługi, za którą nie jest pobierana opłata okresowa przez okres 12 pełnych Okresów Rozliczeniowych.

10. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator:

Regulamin Świadczenia Usług przez Spółkę Net-ARN

- 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.

11. Przepisy niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w przypadku zmiany Umowy, w szczególności przy rezygnacji ze świadczenia Usług poprzez część Zakończeń Sieci lub Łączy przez którąkolwiek ze Stron.

ROZDZIAŁ 3 ROZLICZENIA

§ 8

Cennik

1. Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za świadczone Usługi określona jest w Cenniku obowiązującym w chwili wykonywania Usługi.
2. Operator zastrzega sobie prawo zmiany cen za Usługę w każdym czasie. W przypadku podwyższenia ceny Operator powiadomi Abonenta o terminie jej wprowadzenia na piśmie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego. W przypadku braku akceptacji podwyższenia cen Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z wyjątkiem roszczenia o Oplatę Wyrównawczą.
3. Abonent w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 2, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację podwyższenia cen.

§ 9

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.
2. Operator zastrzega sobie prawo wystawiania Rachunku rzadziej niż wynika to z zasad określonych w ust. 1, w przypadku, gdy kwota należna z tytułu świadczenia Usług jest mniejsza niż 25 zł netto. Operator jest uprawniony ponadto do wystawienia Rachunku za krótszy okres niż Okres Rozliczeniowy.
3. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku Umów zawartych z Operatorem.
4. Rachunek może obejmować w szczególności:
 - a) jednorazową opłatę instalacyjną (aktywacyjną);
 - b) pobieraną z góry opłatę abonamentową, za kolejny Okres Rozliczeniowy.
 - c) inne opłaty przewidziane w Regulaminie, Cenniku, Warunkach promocji lub Umowie np. Oplatę Wyrównawczą.
5. Rachunek dostępny jest w Internetowym Biurze Abonenta pod adresem www.net-arn.pl, po zalogowaniu się za pomocą otrzymanych przez Operatora indywidualnych danych logowania lub na życzenie Abonenta odpłatnie wysyłany jest na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta

§ 10

Płatności

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonych w Rachunku na rachunek bankowy Operatora w terminie 10 dni od daty wystawienia Rachunku, chyba że na Rachunku lub w Umowie wskazano inny termin.
2. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora określonego w opłacanym Rachunku.
3. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności, Operator jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych.
4. Numer rachunku bankowego znajduje się Umowie - paragraf 5 Rozliczenia.
5. W przypadku nieotrzymania Rachunku w terminie, w którym był zwykle Abonentowi doręczany, Abonent powinien niezwłocznie powiadomić Operatora o nieotrzymaniu Rachunku.

ROZDZIAŁ 4

INSTALACJA ORAZ KORZYSTANIE

Z URZĄDZEŃ ABONENCKICH

§ 11

Instalacja

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.
2. Zgoda na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie Zakończenia Sieci oraz innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatora instalację Urządzeń Abonenckich w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu.
4. Podczas instalacji Urządzeń Abonenckich w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Abonentowi Urządzeń Abonenckich jest złożenie podpisu przez Abonenta na protokole odbioru przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora. Podpisanie protokołu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że Urządzenia Abonenckie nie posiadały żadnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.

§ 12

Urządzenia Abonenckie

1. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator udostępni Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, Urządzenie Abonenckie o specyfikacji określonej w Umowie. Opłata za korzystanie z Urządzenia Abonenckiego zawarta jest w opłacie abonamentowej, chyba że Umowa przewiduje inaczej.
2. Urządzenie Abonenckie stanowi własność Operatora. Abonent ponosi wszelkie opłaty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego (np. za energię elektryczną). Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego, w szczególności: zasilanie energią elektryczną, warunki klimatyczne (odpowiednia temperatura, wilgotność), zapylenie pomieszczenia. Warunki te powinny być zgodne z dokumentacją techniczną zainstalowanych Urządzeń, którą Operator udostępni na każde żądanie Abonenta.
3. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie Abonenckie zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
4. Abonent nie ma prawa dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzenia Abonenckiego, polegających w szczególności na zmianie oprogramowania lub jego konfiguracji, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora.
5. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego.
6. Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonenckiego wykonywana jest przez Operatora i na jego koszt, z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej.
7. Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzenia Abonenckiego lub jego części, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora, spowodowane winą umyślną lub rażącym niedbalstwem. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzenia Abonenckiego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek:
 - a) samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta;
 - b) świadomego zniszczenia Urządzenia Abonenckiego;
 - c) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzenia Abonenckiego;
 - d) niepowiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego;
 - e) nieprawidłowego działania podłączonych Urządzeń Abonenckich.
8. Abonent nie może bez zgody Operatora, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Urządzenia Abonenckiego na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Urządzenia Abonenckiego, bezpośrednio lub

Regulamin Świadczenia Usług przez Spółkę Net-ARN

pośrednio, urządzeń końcowych nie będących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.

9. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o opuszczeniu Lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie Abonenckie.

10. Niezwłocznie po wygaśnięciu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy Abonent jest zobowiązany do zwrotu Urządzenia Abonenckiego w stanie nie gorszym, niż wskazywałaby na to jego normalna eksploatacja.

11. W przypadku braku możliwości zwrotu przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego lub jego zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Operatorowi kwoty umożliwiającej odtworzenie Urządzenia Abonenckiego. Kwota, o której mowa w zdaniu poprzednim, w pierwszym roku korzystania z Usługi będzie równa podanej w Umowie lub Cenniku wartości Urządzenia Abonenckiego, a w kolejnych latach będzie obniżana o 20% za każdy pełny rok korzystania z Usługi, z zastrzeżeniem, że nie będzie mniejsza niż 5% podanej wartości Urządzenia Abonenckiego. Płatność kwoty, o której mowa w zdaniu pierwszym będzie następowała na podstawie noty debetowej w terminie 14 dni od daty jej wystawienia.

ROZDZIAŁ 5

ŚWIADCZENIE USŁUG

§ 13

Aktywacja Usług

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, Operator rozpocznie

świadczenie Usługi później 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:
- w przypadku Abonentów, którzy nie wywiązują 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;
 - złożenia kaucji lub innego zabezpieczenia przewidzianego w Umowie;
 - dostarczenia dokumentów określonych w § 5;
 - podpisania przez Abonenta lub upoważnionego przedstawiciela Abonenta protokołu odbioru Usługi lub przekazania Urządzenia Abonenckiego;
 - usunięcia przyczyn Zawieszenia Usługi.

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

4. W przypadku instalacji przez Operatora, na potrzeby Usługi Urządzeń Abonenckich, Abonent zapewni Przedstawicielom Operatora wstęp na teren Abonenta oraz zapewni dostęp do niezbędnych dla przeprowadzenia instalacji i testów miejsc Abonenta, w szczególności miejsc, w których będą zainstalowane Urządzenia Abonenckie. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia miejsc instalacji na każde wezwanie Operatora, w szczególności w celu usunięcia Awarii.

5. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Operator przeprowadzi na własny koszt testy sprawności Usługi, w celu sprawdzenia, czy spełnia ona parametry techniczne i jakościowe określone w Umowie. W przypadku pozytywnego wyniku testów Abonent ma obowiązek podpisania protokołu odbioru Usługi, o ile Operator przedstawi taki protokół.

6. W przypadku usług transmisji danych proces aktywacji Łąca rozpoczyna się przedstawieniem przez Operatora, określonemu w Umowie Abonentowi lub jego przedstawicielowi, protokołu przekazania danego Łąca. Przedstawienie protokołu następuje poprzez przesłanie faksem lub na piśmie za potwierdzeniem odbioru osobie upoważnionej do podpisania protokołu przekazania Łąca w danej lokalizacji. Przedstawienie protokołu potwierdza gotowość do świadczenia przez Operatora Usługi za pośrednictwem danego Łąca.

7. Abonent podpisuje protokół w terminie 24 godzin od daty przedstawienia. W okresie 3 dni roboczych od przedstawienia protokołu Abonent ma możliwość dokonywania własnych testów odbiorczych poprawności działania Usługi.

8. Operator rozpoczyna naliczanie opłat związanych ze świadczeniem Usługi od dnia podpisania protokołu przez Abonenta, nie wcześniej jednak niż w dacie określonej w harmonogramie aktywacji Usługi, zgodnie z zasadami określonymi w tym harmonogramie.

§ 14

Zawieszenie Usług

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

- opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż dziesięć (10) dni od daty wymagalności;
- podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników Sieci Operatora lub innych sieci;
- w przypadku usług transmisji danych – rozsyła wirusy, rozsyła niezamówione 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;
- narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z Usługi;
- wykorzystuje Usługę do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami;
- udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym itp.;
- korzysta z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy;
- nie korzysta z Usługi, za którą nie jest pobierana opłata abonamentowa przez 3 pełne Okresy Rozliczeniowe;
- nie złoży, w terminie wskazanym przez Operatora,żądanego zabezpieczenia;
- udostępnia Usługi lub świadczy usługi z wykorzystaniem Usługi osobom trzecim lub korzysta poza Lokalem, bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności;
- podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie;
- uniemożliwia Przedstawicielom Operatora wymianę Urządzenia Abonenckiego w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Urządzenia Abonenckiego-go znajdującego się w Lokalu w celu wykonania Planowanych Prac lub usunięcia Awarii;
- w inny sposób narusza postanowienia Regulaminu, Umowy lub inne warunki świadczenia Usług.

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

- żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;
 - Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;
 - 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 Usługi od pisemnego wniosku Abonenta.
6. W okresie Zawieszenia Usług pobierane są opłaty określone w Cenniku.

ROZDZIAŁ 6

TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

§ 15

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy pisemnie na adres siedziby Operatora z dopiskiem „Reklamacja”, telefonicznie za pośrednictwem telefonu lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość.

2. Reklamacja powinna określać:

- imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
- określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

Regulamin Świadczenia Usług przez Spółkę Net-ARN

- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny lub adres miejsca Zakończenia Sieci;
 - e) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty należności albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
 - f) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. 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 lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku zapłaty należności wynikającej z Rachunku.
5. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
6. 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 osoba fizyczna, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym.

ROZDZIAŁ 7

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA NIETYTUŁOWANIE

LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE UMOWY

§ 16

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 ponosił odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta zobowiązania wynikającego z Regulaminu, Cennika, Umowy lub warunków specjalnych.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady urządzeń innych niż Urządzenia Abonenckie 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 z 3 ostatnich Rachunków za każde rozpoczęte kolejne 24 godziny Awarii.
5. 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.
6. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Operatora dostęp do Urządzenia Abonenckiego znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usunięcia Awarii.
7. Wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale 6 Regulaminu.

ROZDZIAŁ 8

POSTANOWIENIA INNE

§ 17

PIN

1. Operator zastrzega sobie prawo rejestrowania rozmów i innych operacji Abonentów realizowanych za pośrednictwem telefonu oraz innych środków porozumiewania się na odległość.
2. W przypadku nadania Abonentowi numeru PIN do konta abonenckiego, Abonent ma obowiązek nieujawniania tego numeru osobom trzecim.
3. W przypadku zleceń potwierdzonych numerem PIN, związanych z istotnymi obciążeniami finansowymi lub organizacyjnymi dla Abonenta, Operator może żądać potwierdzenia zlecenia na piśmie.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane udostępnieniem numeru PIN osobie trzeciej.
5. W przypadku zawierania kolejnych Umów na Usługi rozliczane w ramach jednego konta abonenckiego będzie ono identyfikowane dotychczasowym, obowiązującym dla tego konta abonenckiego numerem PIN.

§ 18

Dodatkowe 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, wszelką korespondencję nadaną przez Operatora na dotychczasowy adres lub zawierającą dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo doręczoną.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Operatorowi przeprowadzenie Planowanych Prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.
4. Abonent obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu lub do numeru Zakończenia Sieci do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.

§ 19

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.
3. Sieć Operatora służąca świadczeniu usług telekomunikacyjnych umożliwia przesyłanie numeru identyfikującego, co oznacza, że inny użytkownik Zakończenia Sieci może odczytać numer identyfikujący Zakończenie Sieci Abonenta. Abonent może złożyć u Operatora zlecenie blokowania prezentacji numeru telefonicznego identyfikującego Zakończenie Sieci udostępnione przez Operatora.

§ 20

Zmiana Regulaminu

1. Operator powiadamia o każdej zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
2. Abonent w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

Regulamin Świadczenia Usług przez Spółkę Net-ARN

§ 21

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustawy.
2. Do spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.01.2014 r