

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

Rozdział I. Postanowienia ogólne i słowniczek.

§1

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

"OPERATOR" - Speed-Soft Spółka z o.o., z siedzibą w Warszawie, działającą na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, której przedmiot działalności stanowi m.in.: prowadzenie działalności produkcyjnej, usługowej, handlowej i budowlanej, związanej z Internetem i transmisją danych;

"ABONENT" - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona i działająca zgodnie z przepisami prawa, która podpisała z Operatorem "Umowę o Świadczenie Usług Internetowych";

"PRZEDSTAWICIEL" - osoba upoważniona, legitymująca się pisemnym pełnomocnictwem do zawarcia umowy lub wykonania prac instalacyjno-serwisowych wystawionym przez Operatora;

"USŁUGI INTERNETOWE" - usługi dostępu do sieci Internet świadczone przez Operatora polegające na przyłączeniu Urządzeń Abonenckich do sieci Operatora, za pomocą modemów dostępowych, łącz dzierżawionych, radiolinii, telewizji kablowej, a także inne usługi świadczone przez Operatora dla Abonenta, związane z utrzymaniem kont poczty elektronicznej, Rejestracją Domen Adresowych, utrzymaniem Serwera Wirtualnego Abonenta, utrzymaniem Strony WWW w obrębie Serwera Wirtualnego Abonenta, projektami plastycznymi, graficznymi oraz wykonaniem Stron WWW;

"UMOWA" - Umowa o świadczenie Usług Internetowych (będąca podstawą korzystania z usług Operatora), której integralną częścią są postanowienia Regulaminu oraz Cennika,

"CYKL ROZLICZENIOWY" - okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia Usług Internetowych, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Operatora w Rachunku dniach;

"CENNIK" - zestawienie cen za Usługi Internetowe oraz inne usługi świadczone przez Operatora, dostępne w siedzibie Operatora, jak również u każdego Przedstawiciela;

"RACHUNEK" - dokument księgowy, na podstawie którego Abonent uiszcza Operatorowi opłaty za usługi świadczone przez Operatora;

"OPŁATA ABONAMENTOWA" - stała opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu świadczenia Usług Internetowych i możliwości korzystania z usług Operatora w zakresie i wysokości określonej w Cenniku;

"ZLECENIE INSTALACJI" - dokument, w którym wyszczególnione są wykonane przez Operatora usługi jednorazowe, Opłaty Abonamentowe, data uruchomienia Usług Internetowych oraz wykaz Urządzeń zainstalowanych u Abonenta przez Operatora;

"URZĄDZENIE ABONENCKIE" - urządzenia, które nie stanowią własności Operatora, zainstalowane w nieruchomości lub lokalu Abonenta (komputer, telefon, modem itp.);

"URZĄDZENIA" - urządzenie transmisyjne, zainstalowane kable i inny sprzęt niezbędny do świadczenia Usług Internetowych, nie będący Urządzeniami Abonenckimi i pozostający własnością Operatora przez cały czas obowiązywania Umowy, a także po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu;

"USTERKA" - wada techniczna, która nie uniemożliwia całkowicie świadczenia Usług Internetowych przez Operatora, a jedynie powoduje pogorszenie jakości;

"AWARIA" - uszkodzenie Urządzeń całkowicie uniemożliwiające świadczenie Usług Internetowych, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz wynikających z działania Siły Wyższej;

"SIŁA WYŻSZA" (vis maior) - zdarzenie, którego wystąpienia nie można było w konkretnej sytuacji przewidzieć i niemożliwe do zapobieżenia przy użyciu normalnych środków (uderzenie pioruna, trzęsienie ziemi, awarie sieci TP S.A. itp.);

"TYTUŁ PRAWNY" - prawo własności, użytkowania wieczystego, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, prawo dożywocia, dzierżawa, najem, użyczenie;

"INNI OPERATORZY" - operatorzy telekomunikacyjni, do których sieci podłączony jest Operator, zapewniający dostęp do sieci Internet poprzez własne łącza wyjściowe, także operatorzy telekomunikacyjni którzy wydzierżawiają kabel Operatorowi lub Abonentowi;

"DZIERŻAWA KABLA" - dzierżawa kabla od Innego Operatora, polegająca na zestawieniu łącza kablowego od Abonenta do Operatora (dzierżawa dokonywana bezpośrednio przez Abonenta lub przez Operatora dla Abonenta);

"REJESTRACJA DOMENY ADRESOWEJ" - rejestracja adresu internetowego Abonenta przez Operatora lub Abonenta w instytucji administrującej daną domeną;

"STRONA WWW" - prezentacja w postaci dokumentów tekstowych i graficznych, znajdująca się na serwerze Operatora i dostępna w sieci Internet;

"Serwer Wirtualny" - powierzchnia dyskowa na serwerze Operatora wykupiona przez Abonenta z przeznaczeniem na Stronę WWW;

"ŁĄCZE STAŁE" - łącze zestawione poprzez Dzierżawę Kabla, łączące Abonenta z Operatorem za pomocą Urządzeń znajdujących się na zakończeniach łącza;

"PAKIET USŁUG" - zestaw Usług Internetowych wyszczególnionych w Cenniku.

Formy zawarcia umowy lub zmiany warunków umowy :

"W LOKALU" - wszelkie czynności związane z Umową Abonencką, w szczególności zawieranie lub zmiana Warunków Umowy, dokonywane są w siedzibie Operatora

"POZA LOKALEM" – wszelkie czynności związane z Umową Abonencką, w szczególności zawieranie lub zmiana Warunków Umowy, dokonywane poza siedzibą Operatora, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron, a także wszelkie czynności związane z Umową Abonencką dokonywane w siedzibie Abonenta lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość

"ZAPOMOCĄ ŚRODKÓW POROZUMIEWANIA SIĘ NA ODLEGŁOŚĆ" – wszelkie czynności związane z umową, w szczególności zawieranie lub zmianę warunków umowy, dokonywane z wykorzystaniem strony internetowej, poczty elektronicznej, telefonicznie lub faksem.

§2

W umowie Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług Internetowych, w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy, a w szczególności do terminowego uiszczania opłat Abonamentowych.

Abonent może zawrzeć Umowę z Operatorem osobiście lub przez należycie umocowaną osobę.

§3

Wysokość Opłat Abonamentowych oraz zakres świadczonych Usług Internetowych dla danego Pakietu Usług są podane w Cenniku Operatora. Opłaty Abonamentowe, podane w Cenniku Operatora, nie obejmują opłat ponoszonych przez Abonenta na rzecz operatora telekomunikacyjnego, np. z tytułu połączeń telefonicznych lub Dzierżawy Kabli; w przypadku, gdy Dzierżawa Kabla jest zamawiana przez Operatora dla Abonenta, wówczas Operator refakturuje ponoszone koszty na Abonenta - bez naliczania dodatkowych opłat.

§4

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

Rozdział II. Świadczenie Usług Internetowych

§5

Operator zobowiązuje się do realizacji złożonego zamówienia na Usługę Internetową po sprawdzeniu możliwości technicznych zestawienia Łącza Stałego w tym połączeń WiFi.

§6

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

§7

Abonent, wyrażając zgodę, o której mowa w §6, wyraża zgodę na przeprowadzenie kabla, wiercenie niezbędnych otworów w ustalonych miejscach oraz mocowanie odpowiedniego wyposażenia.

Do obowiązków Przedstawiciela nie należy dokonywanie czynności przygotowania nieruchomości lub lokalu do instalacji Urządzeń i nie ponosi on w tym zakresie odpowiedzialności za szkodę wynikłą z zaniedbania Abonenta.

§8

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

§9

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

§10

Wszelkie modyfikacje i naprawy Urządzeń mogą być dokonywane wyłącznie przez Przedstawicieli.

Rozdział III. Opłaty za Usługi Internetowe.

§11

Data podpisania przez Abonenta Zlecenia Instalacji jest datą rozpoczęcia świadczenia Usług Internetowych, co jest jednoznaczne z rozpoczęciem naliczania Opłaty Abonamentowej.

Jeżeli uruchomienie Usług Internetowych nastąpiło w trakcie Cyklu Rozliczeniowego, wysokość Opłaty Abonamentowej nalicza się mnożąc ilość dni pozostałych do końca Cyklu Rozliczeniowego przez 1/30 Opłaty Abonamentowej.

§12

Opłaty Abonamentowe są pobierane z góry. Abonent zobowiązany jest opłacać terminowo Opłaty Abonamentowe w terminie 7 dni od daty otrzymania Rachunku o ile umowa nie wskazuje innego terminu Terminy płatności i sposób uiszczania Opłat Abonamentowych są określane w Rachunkach przekazywanych Abonentowi przez Operatora.

W wypadku nieotrzymania przez Abonenta Rachunku, Opłata Abonamentowa winna być uiszczona bez uprzedniego wezwania, w terminie i wysokości wynikających z ostatnio otrzymanego Rachunku lub aktualnego Cennika, przy zachowaniu tego samego sposobu płatności. Zaległość w płatności powyżej 30 dni może skutkować ograniczeniem prędkości do 512k/512k do dnia spłaty zadłużenia. W przypadku pozostawania w zwłoce za okres 2 miesięcy Operator, może wyłączyć sygnał internetowy, do czasu uregulowania przez Abonenta zaległych faktur.

§13

W przypadku powstania zwłoki w uiszczaniu Opłaty Abonamentowej, Operator może pobrać odsetki ustawowe za okres pozostawania w zwłoce.

§14

Wysokość Opłaty Abonamentowej może podlegać zmianie m. in. przy uwzględnieniu wskaźnika inflacji za półrocze poprzedzające, podwyżek opłat dokonywanych przez Innych Operatorów, znaczących podwyżek opłat bankowych, wzrostu kosztów dzierżawy kabli od Innych Operatorów, zmiany wysokości podatków, wzrostu kursów walut obcych.

Operator jest zobowiązany poinformować Abonenta pisemnie o zmianie wysokości Opłaty Abonamentowej. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta o nie zaakceptowaniu nowej wysokości Opłaty Abonamentowej uważa się wyrażenie zgody na zmianę.

Rozdział IV. Obowiązki i prawa Operatora.

§15

Operator zobowiązany jest do świadczenia Usług Internetowych Abonentowi w sposób ciągły.

Operator zobowiązany jest do nadzoru nad własnymi urządzeniami transmisyjnymi zlokalizowanymi w węzłach Operatora w celu zapewnienia stałej dostępności do sieci Internet oraz okresowej ich kontroli. Operator zobowiązany jest do wykonywania przeglądów, w miarę możliwości w dniach wolnych od pracy lub w porze najniższego obciążenia łączy.

Operator zastrzega sobie prawo do przerw w dostępie do sieci Internet spowodowanych konserwacją lub modernizacją sieci, nie dłuższych jednorazowo niż 12 godzin i nie więcej niż przez 5 dni w kwartale. Przekroczenie wskazanego okresu spowoduje, iż Operator obniży wysokość Opłaty Abonamentowej w następnym miesiącu o 1/30 za każdy kolejny dzień braku dostępu. Operator zawiadomi Abonenta o planowanej dłuższej przerwie w dostępie do sieci Internet - co najmniej 24 godziny przed jej wystąpieniem - pocztą elektroniczną, faksem lub informacją przekazaną przez administratora sieci. Bezpłatne usługi konsultacyjne są świadczone wyłącznie Abonentom, którzy uiszczają Opłatę Abonamentową za korzystanie z usług Operatora.

§16

Operator zobowiązuje się, przez cały czas obowiązywania Umowy, do bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwych urządzeń będących własnością Operatora lub urządzeń sprzedanych Abonentowi podlegającym gwarancji, o ile wada jest następstwem przyczyny tkwiącej w Urządzeniu przed jego montażem lub wynika z normalnego zużycia eksploatacyjnego.

§17

Operator ma prawo do odłączenia Abonenta od Usług Internetowych w przypadku stwierdzenia: nieuprawnionego działania w sieci, działania na szkodę innych Abonentów i Innych Operatorów, udostępniania treści sprzecznych z prawem lub udostępnianie usługi osobom trzecim bez zgody Operatora.

§18

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

Operator może opublikować listę referencyjną zawierającą spis swoich klientów, chyba że Abonent pisemnie nie zezwoli na umieszczenie go na tej liście.

Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności z tytułu strat jakie może ponieść Abonent na skutek niewłaściwego działania sieci Internet na terenie oraz poza terenem Polski.

Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki zmian regulaminów oraz cenników operatorów administrujących domenami internetowymi zakupionymi przez Abonenta, w tym również tych które zostały zakupione przy pośrednictwie Operatora.

Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług Internetowych spowodowanych awarią Dzierżawionego Kabla lub Urządzeń Abonenckich. W okresie trwania przerwy Abonent jest zobowiązany do uiszczania pełnej Opłaty Abonamentowej.

Operator zastrzega sobie prawo do umieszczenia na Stronie WWW Abonenta informacji o tym, iż Strona ta znajduje się na serwerze Operatora. Operator może odmówić umieszczenia Strony WWW na serwerze w razie wątpliwości co do zgodności jej treści z prawem.

Operator nie ponosi odpowiedzialności za spadek transferu, na przewodach nie należących do Operatora.

Rozdział V. Prawa i obowiązki Abonenta.

§19

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

Za szkody wyrządzone osobom trzecim przez treści umieszczone przez Abonenta w obrębie swojego Serwera Wirtualnego odpowiada Abonent.

§20

W przypadku rozwiązania Umowy, Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego, nie później jednak niż w ciągu 7 dni, zwrotu Urządzeń będących własnością Operatora, z wyjątkiem kabli i gniazd zamontowanych w lokalu Abonenta. Za Urządzenia niezwrócone przez Abonenta Operator pobiera opłatę równą wartości Urządzenia, pomniejszoną o aktualną stawkę amortyzacji. W przypadku, gdy Abonent wypożyczy od Operatora Urządzenia, Abonent zobowiązuje się do udostępnienia tych Urządzeń na każde życzenie Operatora w dni robocze, w godzinach 9 do 17 w siedzibie Operatora.

Nie wlicza się do okresu trwania Awarii czasu, w którym osoby wyznaczone przez Operatora nie posiadały dostępu do Urządzeń.

§21

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

§22

Abonent zobowiązuje się do właściwego korzystania z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa krajowego i umów międzynarodowych, których Rzeczpospolita Polska jest stroną. Abonent ponosi koszty uzyskania dostępu do serwera Operatora, w szczególności koszty połączeń telefonicznych oraz Dzierżawy Kabla.

Abonent może sam zaproponować nazwę i hasło do kont pocztowych, którymi będzie się posługiwać w związku z korzystaniem z Abonamentu; Operator zastrzega sobie jednak prawo nie zaakceptowania zaproponowanej nazwy i/lub hasła i wykorzystania nazwę/hasło przez siebie zaproponowanych. Abonent zobowiązany jest do ochrony systemu przed wprowadzeniem do niego "wirusów". Abonent zobowiązuje się do nie udostępniania hasła do konta osobom trzecim. Abonent może umieszczać na swoim Serwerze Wirtualnym wszelkie informacje, w tym Strony WWW, które dotyczą tylko i wyłącznie jego samego. W przypadku umieszczenia na swoim Serwerze Wirtualnym Stron WWW podmiotów mających charakter komercyjny - Abonent zobowiązany jest uiszczać dodatkowo Opłatę Abonamentową zgodną z Cennikiem, obok Opłaty Abonamentowej za Serwer Wirtualny. Zapis nie dotyczy informacji o podmiotach, takich jak bannery reklamowe, linki odwołujące się do Stron WWW tych podmiotów itp.

Rozdział VI. Zasady usuwania usterek i awarii.

§23

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

§24

Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 72 godzin od momentu zgłoszenia.

Za okres braku świadczenia Usług Internetowych, wynikający z Awarii trwającej dłużej niż trzy kolejne dni, Abonentowi przysługuje prawo do obniżenia Opłaty Abonamentowej o 1/30 za każdy następny dzień.

§25

Abonent jest zobowiązany, w celu dokonania przeglądu, pomiarów i usuwania Usterek, do udostępnienia Przedstawicielowi Urządzeń lub instalacji kablowej w zajmowanej przez siebie nieruchomości lub lokalu, w godzinach od 9 do 17. Podczas dokonywania ww. czynności, w lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego osoba.

Rozdział VII. Zmiana Umowy lub Regulaminu.

§26

Operator jest zobowiązany poinformować Abonenta o każdej zmianie Umowy lub Regulaminu na 14 dni przed wejściem zmian w życie. Zmiana Regulaminu wiąże Abonenta, jeżeli nie wypowie on Umowy w terminie 14 dni od doręczenia zawiadomienia o proponowanej zmianie.

§27

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

Rozdział VIII. Rozwiązanie Umowy.

§28

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

§29

Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron, po upływie jednego roku, lub dwóch lat tzn. po okresie na jaki została zawarta z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po wpłynięciu pisemnego oświadczenia o rezygnacji z usług.

Oświadczenie winno zostać przesłane drugiej stronie Umowy listem poleconym.

§30

Od umowy wypowiedzianej przed terminem jej zakończenia pobierana jest opłata zgodna z wzorem utraconych korzyści. Wzór ten przedstawia się następująco:

$$12 - X = Y *$$

$$Q \times Y = Z **$$

* W momencie, gdy umowa zawarta jest na okres 12 miesięcy, a zostanie zerwana po upływie „X”, to Operator ma „Y” miesięcy straty.

** Aby obliczyć całkowitą karę dla Abonenta, należy od ceny stałej (podanej na stronie www) odjąć cenę promocyjną, z której korzysta klient. Różnicę („Q”) tą należy pomnożyć przez liczbę straconych miesięcy („Y”). Wynik działania („Z”) jest całkowitą karą jaką ponosi Abonent.

§31

Operator może rozwiązać Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia, gdy Abonent:

nie uiści opłaty instalacyjnej w ciągu 7 dni od daty uruchomienia usług zamówionych przez Abonenta lub zainstalowania Urządzeń; pozostaje w zwłoce z uregulowaniem Opłaty Abonamentowej za dwa Cykle Rozliczeniowe; używa Urządzeń albo innego mienia Operatora lub osoby, której sieć jest wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług Internetowych, w sposób niezgodny z Regulaminem, bądź sprzeczny z ich przeznaczeniem, a w szczególności dokonuje ich przeróbek lub nieuprawnionych podłączeń, względnie udostępnia Urządzenia osobom trzecim. Gdy zaistnieje któraś z sytuacji wymienionych w ust. 1, Operator wysyła listem poleconym upomnienie wzywające Abonenta do przestrzegania postanowień Umowy. Jeżeli Abonent nie zastosuje się do poleceń Operatora w ciągu 7 dni od doręczenia upomnienia, Operator rozwiązuje Umowę ze skutkiem natychmiastowym, blokując świadczone przez Operatora Abonentowi usługi. Ponowne podłączenie może nastąpić tylko po uprzednim uregulowaniu przez Abonenta zaległości oraz wniesieniu opłaty aktywacyjnej określonej w Cenniku.

§32

Abonent na podstawie art.27 Dz.U. z dnia 24 czerwca 2014 roku, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem Operatora może w ciągu 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny, bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem art. 33,34 Dz. U. z dnia 24 czerwca 2014. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się w dniu podpisania umowy. Abonent

może odstąpić od umowy składając Operatorowi oświadczenie odstąpienia od umowy. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy przekazanych w użytkowanie Abonentowi. W przypadku odstąpienia od umowy kwotę korzystrania z usług oblicza się proporcjonalnie do okresu spełnionego świadczenia. Podstawę obliczenia jest opłata za usługi widniejąca na umowie w wysokości 1/30 tej kwoty za każdy dzień korzystania z usług.

Umowa może być rozwiązana w każdym czasie za porozumieniem stron, po upływie 1 roku.

Rozdział IX. Wygaśnięcie umowy.

§33

Umowa wygasa wskutek: śmierci Abonenta; wykreślenia Abonenta z właściwego rejestru lub ewidencji; utraty przez Abonenta Tytułu Prawnego do nieruchomości lub lokalu albo cofnięcia zgody przez osobę posiadającą Tytuł Prawny.

Wygaśnięcie umowy nie wpływa na powstałe wcześniej zobowiązania Abonenta wobec Operatora.

Rozdział X. Tryb reklamacji i zgłoszeń.

§34

Abonent ma prawo do złożenia reklamacji w Biurze Obsługi Klienta w przypadku, gdy ma zastrzeżenia dotyczące świadczonych usług.

Reklamacja winna być złożona w formie pisemnej i zawierać następujące informacje:

imię, nazwisko (nazwę) i adres Abonenta zgłaszającego reklamację; przedmiot reklamacji; datę i podpis Abonenta.

Reklamacja może być złożona listownie, osobiście lub poprzez fax, czy email.

Operator prowadzi księgę reklamacji zawierającą numer zarejestrowanej reklamacji, imię, nazwisko (nazwę) i adres Abonenta zgłaszającego reklamację oraz krótki opis przedmiotu reklamacji.

Biuro Obsługi Klienta powinno załatwić reklamację w terminie 5 dni roboczych.

§35

W przypadku, gdy reklamacja Abonenta pozostała bez rozpoznania lub zrealizowano ją w sposób niesatysfakcjonujący, Abonent może się odwołać listownie do Dyrektora Biura Obsługi Klienta. Dyrektor Biura Obsługi Klienta winien rozpoznać odwołanie w terminie do 15 dni roboczych.

§36

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

Rozdział XI. Postanowienia końcowe.

§37

Operator nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług Internetowych spowodowane: działaniem osób trzecich; przerwami w działaniu sieci Innych Operatorów;

działaniem Siły Wyższej.

§38

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

§39

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

§40

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

§41

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

§42

Wszelkie spory powstałe na tle wykonywania Umowy podlegają rozpoznaniu przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Operatora.

§43

W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.

§44

Regulamin zostaje uchwalony przez Zarząd Speed-Soft Spółka z o.o., operatora sieci i wchodzi w życie z dniem uchwalenia.

Wszelkie zmiany Regulaminu, jak również jego uchylenie, mogą być dokonane tylko uchwałą Speed-Soft Spółka z o.o.

