REGULAMIN USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH ŚWIADCZONYCH PRZEZ NET-PARTNER S.C. Z SIEDZIBĄ W ŁODZI

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Zapewnienie przez Net-Partner s.c. z siedzibą w Łodzi, ul. Sterlinga 27/29, operatora telekomunikacyjnego, świadczącego usługi
telekomunikacyjne na podstawie stosownych zezwoleń, zwanego dalej Operatorem, możliwości korzystania z Usług, odbywającego się na warunkach określonych w dokumentach:

1. „Regulaminie usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Net-Partner s.c.", zwanym dalej Regulaminem,
2. „Cenniku usług Net-Partner s.c.", zwanym dalej Cennikiem,
3. „Umowie sprzedaży usług telekomunikacyjnych", zwanej dalej Umową,
4. „Regulaminie i szczegółowych warunkach promocji", zwanym dalej Regulaminem promocji.

Dokumenty te dostępne są w Biurze Obsługi Klienta Operatora. Regulamin, Cennik i Regulamin promocji (jeżeli dotyczy) stanowią załączniki do Umowy.

§ 2

Użyte w Umowie, Regulaminie, Cenniku i Regulaminie promocji (jeżeli dotyczy**)** określenia, nazwy i skróty oznaczają:

1. Abonent – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych albo osoba prawna, albo jednostka nie posiadająca osobowości
prawnej, z którą zawarto Umowę.

2. Sieć Net-Partner s.c. – zespół środków technicznych wykorzystywanych przez Operatora do świadczenia Usług.

3. Infolinia – telefoniczna lub internetowa obsługa Abonentów pod numerem telefonu: 42 235-18-00 lub adresem e-mail: biuro@net-partner.pl

4. Abonament – należna Operatorowi od Abonenta opłata za Usługę .

5. Opłata aktywacyjna – należna Operatorowi opłata od Abonenta za wykonanie przyłącza i aktywację Usługi.

6. Pakiet – zbiór cech danej Usługi, świadczonej przez Operatora Abonentowi.

7. Usługa/Usługi – jedna lub więcej usługa telekomunikacyjna określona w punktach 9-13 świadczona przez Operatora Abonentowi.

8. Usługa Internetowa – Usługa zapewniająca możliwość korzystania z Internetu.

9. Usługa Telefonii VoIP – Usługa zapewniająca możliwość korzystania z połączeń telefonicznych.

10. Usługa Telewizji Metro TV – Usługa zapewniająca możliwość odbioru przez Abonenta programów telewizyjnych oraz
możliwość dostępu do udogodnień telewizyjnych - obejmujących między innymi dostęp do elektronicznego przewodnika po programach, kontroli rodzicielskiej, cyfrowej jakości obrazu, cyfrowej jakości dźwięku Dolby Digital, wyboru wersji językowej oraz wersji napisów (w zależności od oferty nadawcy).

11. Usługa Telefonii mobilnej - Usługa zapewniająca mobilną usługę telefoniczną i dostęp do Internetu w standardzie GSM świadczone w oparciu o infrastrukturę należącą do innych operatorów określaną dalej jako Sieć macierzysta.

12. Przyłącze – zespół środków technicznych zainstalowanych w lokalu Abonenta, umożliwiający przyłączenie tego lokalu do Sieci Net-Partner s.c.

13. Urządzenie dostępowe – urządzenie oddane Abonentowi na czas trwania Umowy do używania, wraz z wyposażeniem (okablowanie, instrukcja obsługi, inne), umożliwiające przyłączenie do Sieci Net-Partner s.c. i korzystanie z wybranych Usług. Zapewnienie zasilania dla Urządzenia dostępowego leży po stronie Abonenta. Urządzenie dostępowe jest ograniczone konfiguracyjnie do obsługi Pakietu wykupionego przez Abonenta. Informacje o aktywacji lub obsłudze dodatkowych funkcjonalności Urządzenia dostępowego podane są w instrukcji obsługi. Urządzenie dostępowe przechowuje informacje techniczne niezbędne do zapewnienia jakości Usług zgodnej z Pakietem.

Ze względu na konieczność weryfikacji jakości Usług świadczonych Abonentowi i zapewniania poprawnej obsługi reklamacji Operator nie udostępnia możliwości wyłączenia funkcjonalności gromadzenia tych informacji.

14. Karta SIM – dostarczona przez Operatora karta, spełniająca wymagania sieci telekomunikacyjnej, umożliwiająca dostęp do Telefonii mobilnej z którą związane są: numer telefonu, osobisty numer identyfikacyjny - PIN i kod odblokowujący – PUK.

15. Limit należności – górna granica zobowiązań Abonenta, której przekroczenie uprawnia Operatora do zablokowania świadczenia usługi, określona w Umowie.

16. Roaming - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu Abonentom możliwości korzystania z Sieci telekomunikacyjnych działającychpoza granicami Rzeczypospolitej Polskiej lub operatorów sieci telekomunikacyjnych zlokalizowanych i działających na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

17. PIN – nadany przez Operatora ciąg znaków umożliwiający zmianę parametrów Usług. Zmiany parametrów Usług wykonane z użyciem PIN-u są traktowane jak wykonane bezpośrednio przez Abonenta.

18. Terminal abonencki – urządzenie wykorzystywane przez Abonenta, umożliwiające podłączenie do Sieci Net-Partner s.c. i korzystanie z danej Usługi, zwane również telekomunikacyjnym urządzeniem końcowym. W szczególności Terminalem abonenckim są:

a) komputer lub inne urządzenie podłączone przewodowo lub bezprzewodowo do Urządzenia dostępowego,

b) odbiornik umożliwiający odbiór programów radiowych lub telewizyjnych,

c) telefon komórkowy lub modem komórkowy – cyfrowy terminal komórkowy, posiadający dokument lub znak stwierdzający zgodność tego urządzenia z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczony do pracy w sieci telekomunikacyjnej, przeznaczony do korzystania z Telefonii mobilnej,

d) telefon – telefon stacjonarny z wybieraniem tonowym, przeznaczony do korzystania z Telefonii VoIP we współpracy z Urządzeniem dostępowym.

19. Zamawiający – osoba zainteresowana zawarciem Umowy, składająca Zamówienie.

20. Zamówienie – zlecenie zawarcia umowy sprzedaży usług telekomunikacyjnych, złożone przez Zamawiającego w siedzibie Operatora, Biurze Obsługi Klienta lub drogą elektroniczną udostępnioną przez Operatora.

21. Biling – zestawienie Połączeń nawiązanych przez Abonenta podczas korzystania z Telefonii VoIP lub Telefonii mobilnej, w okresie rozliczeniowym.

22. Połączenia –- połączenia telefoniczne oraz transmisja danych zrealizowane przez Abonenta w ramach Telefonii VoIP lub Telefonii mobilnej, rozliczane wg Bilingu.

23. Okres rozliczeniowy – okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, traktowany jako minimalny okres obowiązywania Umowy, przy czym pierwszy okres rozliczeniowy trwa od dnia instalacji Usług do dnia miesiąca kalendarzowego. 24. Konto E-BOOK – spersonalizowana witryna internetowa, dostępna z poziomu strony www.net-partner.pl po podaniu danych autoryzacyjnych.

II. ZAKRES KORZYSTANIA Z USŁUG NET-PARTNER S.C.

§ 3

Operator na podstawie Regulaminu i Umowy, zawieranej po spełnieniu warunków określonych w Regulaminie i Cenniku, zapewnia Abonentowi:

1) wykonanie Przyłącza do Sieci Net-Partner s.c.,

2) możliwość korzystania za pomocą Sieci Net-Partner s.c. z Usług, określonych w Umowie,

3) udostępnienie Urządzenia dostępowego, jeżeli takowe jest wymagane do świadczenia Usługi,

4) zachowanie poufności informacji o danych osobowych Abonenta i świadczonych na jego rzecz Usługach, ich treści, z wyjątkiem przypadków przewidzianych prawem oraz publikacji danych osobowych w książkach telefonicznych (o ile Abonent wyraził zgodę na publikację tych informacji).

III. UMOWA

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ **4**

1. Umowa zostaje zawarta, po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie oraz pod warunkiem stwierdzenia przez Operatora istnienia możliwości technicznych do wykonywania Usług w ramach Umowy.

2. Umowa określa czas, na jaki została zawarta. Jeżeli jednak Umowa została zawarta w ramach promocji organizowanych przez Operatora, obowiązujący czas trwania Umowy podany jest w Regulaminie promocji.

3. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu Terminala abonenckiego, za którego stan Operator nie odpowiada i którego oceny nie dokonuje.

4. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu lokalu Abonenta ani zlokalizowanego w nim Przyłącza.

§ **5**

1. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy – w szczególności do terminowego regulowania opłat wskazanych w Cenniku.

2. W razie uczestniczenia w promocji organizowanej przez Operatora, integralną częścią Umowy (oprócz Regulaminu i Cennika) staje się Regulamin promocji, którego postanowienia zastępują odpowiednie regulacje Umowy w okresie, w którym Abonent zgodnie z Regulaminem promocji zobowiązał się do korzystania z Usług.

§ **6**

W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.

§ 7

Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście lub przez osobę upoważnioną przez niego na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.

§ 8

Abonent zobowiązany jest poinformować pisemnie Operatora o zmianie danych zawartych w Umowie, w terminie nie późniejszym niż do końca miesiąca, w którym doszło do zmiany danych, pod rygorem poniesienia konsekwencji wynikających z braku zgłoszenia zmiany danych.

Rozdział 2. Warunki zawarcia Umowy

§ 9

Zamawiający zgłasza do Operatora osobiście, pisemnie lub drogą elektroniczną udostępnioną przez Operatora Zamówienie na Usługi lub zmianę ich parametrów.

§ **10**

1. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:

1) braku zaległości w regulowaniu opłat uiszczanych na rzecz Operatora.

2) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora
wynikającego z umowy;

3) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora
lub udostępnionych mu 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. Nr 81, poz. 530 z późn. zm.); Operator powiadamia Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

2. Operator może odmówić Zamawiającemu zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Zamawiającego w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej o którym mowa w ust. 1 pkt 3, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z tej umowy w formie weksla lub kaucji, na warunkach wskazanych w ust. 3-6 poniżej.

3. W przypadkach wskazanych w ust. 2, Operator może uzależnić zawarcie Umowy od podpisania przez Abonenta weksla in blanco nie na zlecenie, na zabezpieczenie należności przysługujących Operatorowi od Abonenta. W przypadku niezapłacenia Operatorowi przysługujących mu należności, a zwłaszcza:

- kar umownych,
- innych należności,
- poniesionych kosztów naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego (§ 18 ust. 1),
- Abonamentu lub innych opłat wymienionych w części VII Regulaminu, Operator może wypełnić weksel w każdym czasie kwotą wynikającą z zadłużenia Abonenta z tytułu Umowy wraz z należnymi odsetkami i kosztami dochodzenia należności, uzupełnić weksel według swego uznania datą i miejscem wystawienia weksla, datą i miejscem płatności oraz klauzulą „bez protestu" oraz przystąpić do jego realizacji.

4. Po zaprzestaniu przez Abonenta korzystania z Usług Operatora i braku zadłużenia z tytułu Umowy, niewykorzystany weksel zostanie przez Abonenta odebrany w Biurze Obsługi Klienta. W przypadku nieodebrania weksla w terminie 30 dni, Operator upoważniony jest do zniszczenia weksla.

5. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany formy zabezpieczenia przysługujących mu należności, o których mowa w ust. 3 na kaucję pobieraną przez Operatora wyłącznie w Biurze Obsługi Klienta lub przelewem na rachunek bankowy.

6. Kaucja nie podlega oprocentowaniu i ulega zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy, o ile Operator nie zaliczy jej na poczet opłat należnych Operatorowi.

7. W celu zawarcia Umowy Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający jego tożsamość lub status prawny. W przypadku, gdy adres zameldowania nie jest zgodny z adresem instalacji Przyłącza, Operator może zażądać okazania dokumentów potwierdzających prawo własności, użytkowania wieczystego nieruchomości lub spółdzielcze prawo do lokalu, w jakim ma zostać zainstalowane Przyłącze i aktywowane Usługi. W szczególnych przypadkach, w przypadku niemożności okazania się przez Abonenta ww. dokumentami własności, Operator może wyrazić zgodę na złożenie przez Abonenta pisemnego oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do lokalu.

8. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za szkody Operatora powstałe wskutek złożenia niezgodnego z prawdą oświadczenia, o którym mowa w ust. 7.

Rozdział 3. Warunki realizacji Umowy

§ **11**

1. Rozpoczęcie korzystania z Usług oraz naliczanie Abonamentu zgodnie z Cennikiem następuje z chwilą aktywacji Karty SIM lub podpisania protokołu odbioru Usługi lub Urządzenia dostępowego, dokonanego po zawarciu Umowy.

2. Wykonanie Umowy może być uwarunkowane uiszczeniem jednorazowej opłaty aktywacyjnej za Usługę wymienioną w Umowie.

3. W przypadku, gdy Przyłącze zostało samowolnie zmienione i jego stan uniemożliwia świadczenie Usługi, świadczenie Usługi może być uzależnione od wykonania dodatkowych prac naprawczych. Prace te zostaną wykonane na koszt Abonenta. Jeżeli Abonent nie wyraża zgody na pokrycie kosztów naprawy Operator ma prawo odmówić świadczenia Usługi. W takim przypadku umowa wygasa.

§ **12**

1. Wszelkich ingerencji, zmian, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sieci Net-Partner s.c., Przyłączu lub Urządzeniu dostępowym dokonuje wyłącznie Operator lub osoby przez niego upoważnione.

2. Abonent jest zobowiązany, po uprzednim uzgodnieniu terminu, umożliwić pracownikom Operatora lub osobom upoważnionym przez Operatora, sprawdzenie stanu technicznego Sieci Net-Partner s.c., Przyłącza i Urządzenia dostępowego, zainstalowanych w lokalu zajmowanym przez Abonenta.

3. Uszkodzenia elementów będących własnością Operatora, w szczególności uszkodzenia Sieci Net-Partner s.c. lub Urządzenia dostępowego, wynikłe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są w całości na koszt Abonenta.

§ **13**

Odstąpienie od Umowy dotyczy Abonentów będących konsumentami (osobami fizycznymi, które zawarły umowę niezwiązaną bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową)

1. W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem Operatora lub na odległość, Abonent będący konsumentem ma prawo odstąpić od Umowy bez podania jakiejkolwiek przyczyny.

2. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.

3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, Abonent musi poinformować Operatora: Net-Partner s.c., ul. Sterlinga 27/29, 90-212 Łódź, nr telefonu i nr faksu:

42 235-18-00, e-mail: biuro@net-partner.pl o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub faksem lub pocztą elektroniczną).

4. Abonent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.

5. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy wystarczy, aby Abonent wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.

6. W przypadku odstąpienia od Umowy Operator zwraca Abonentowi wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia Urządzenia dostępowego (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Abonenta sposobu dostarczenia innego, niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Operatora), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później, niż 14 dni od dnia, w którym Operator został poinformowany o decyzji Abonenta o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Abonenta w transakcji, chyba że wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Abonent nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

7. Jeżeli Abonent zażądał rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, zapłaci Operatorowi kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował Operatora o odstąpieniu od Umowy.

8. Prawo do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem Operatora lub na odległość nie przysługuje:

- jeżeli Operator wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo do odstąpienia od Umowy,
- w której konsument wyraźnie zażądał, aby przedstawiciel Operatora do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji;
- jeżeli Operator świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument zażądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od Umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy,
- w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
- o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy i po poinformowaniu go przez Operatora o utracie prawa odstąpienia od Umowy.

9. Wzór formularza odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 4 stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu.

Rozdział 4. Zmiana Umowy i czasowe odłączenia Usług

§ **14**

1. Abonent może zmienić warunki Umowy zawartej na czas nieokreślony w formie pisemnej lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, drogą elektroniczną udostępnioną przez Operatora. Operator potwierdzi Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i termin wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Potwierdzenie Operator dostarczy drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia w sposób określony w zdaniu poprzednim lub na żądanie abonenta Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej.

2. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

3. Odstąpienie od dokonanej zmiany warunków Umowy wymaga wysłania do Operatora oświadczenia wg wzoru „Ja (imię nazwisko) zamieszkujący (adres lokalu) Oświadczam, że odstępuję od zmiany warunków umowy nr …, dokonanej dnia ….” zawierającego datę jego złożenia i czytelny podpis Abonenta.

4. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.

§ **15**

1. Abonent na podstawie pisemnego wniosku, złożonego z miesięcznym okresem wyprzedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca, może czasowo odłączyć Usługę lub zmienić jej Pakiet.

2. Czasowe odłączenie Usługi następuje na czas określony, wskazany przez Abonenta i wyrażony w miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc kalendarzowy i nie dłuższy niż trzy miesiące.

3. W okresie czasowego odłączenia Usługi Operator pobiera 50% Abonamentu w przypadku Umowy na czas określony i nie pobiera Abonamentu w przypadku umowy na czas nieokreślony, wznowienie świadczenia Usługi nie wymaga wniesienia opłaty.

4. W przypadku, gdy Abonent skorzystał z promocji oferowanej przez Operatora, warunki czasowego odłączenia Usługi oraz zmiany Umowy określają przepisy Regulaminu promocji.

Rozdział 5. Rozwiązanie Umowy

§ **16**

1. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca. W przypadku, gdy Abonent zawarł umowę na czas określony i skorzystał z promocji oferowanej przez Operatora warunki rozwiązania umowy określają postanowienia Regulaminu Promocji. W przypadku braku Regulaminu Promocji Abonent zobowiązany jest do zapłaty odszkodowania z tytułu nie wywiązania się z warunków umowy (rozwiązanie przed upływem okresu na jaki została zawarta umowa) w wysokości czterokrotności abonamentu. Operator zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku pojawienia się braku możliwości technicznych do świadczenia usługi.

1) rozwiązanie może być złożone:

a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Klienta, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),

b. osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Klienta, lub za pośrednictwem pełnomocnika posiadającego ważne i dokładne umocowanie w postaci pisemnego upoważnienia.

c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie e-maila na adres biuro@net-partner.pl

2. W przypadku istotnego naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu bądź Regulaminu promocji, po wcześniejszym bezskutecznym pisemnym lub telefonicznym (z rejestrowanym zapisem rozmowy) wezwaniu do natychmiastowego zaprzestania naruszania postanowień Umowy, Regulaminu lub Regulaminu promocji, Umowa może być rozwiązana przez Operatora z winy Abonenta w trybie natychmiastowym, przy czym za istotne naruszenia uważa się:

1) nieuregulowanie przez Abonenta zaległych opłat za Abonament lub innych opłat jednorazowych w terminie oznaczonym w wezwaniu do zapłaty,

2) niezastosowanie się do obowiązków wynikających z § 12, 18 ust. 3, 20 lub 28 Regulaminu,

3) nieuprawniony dostęp do sieci przez Abonenta, Rozwiązanie Umowy dotyczy Usługi, w zakresie której powstało naruszenie.

4) udostępniania Usługi Operatora innym osobom bez zgody Operatora, Rozwiązanie Umowy dotyczy Usługi, w zakresie której powstało naruszenie.

5) jeżeli Abonent nie uiszcza opłat za korzystanie z usług Operatora, w przypadku umowy na czas określony i nieokreślony, Operator ma prawo do naliczenia ośmiokrotności abonamentu miesięcznego, na który umowa została zawarta, jako zadośćuczynienia za nie wywiązanie się z Umowy. Abonent każdorazowo obciążony jest kosztami Wezwania Do Zapłaty, w wysokości 5 zł netto,

3. Oświadczenie o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy następuje, pod rygorem nieważności, na piśmie. W przypadku niepoinformowania Operatora o zmianie adresu Abonenta dokonanej w trakcie obowiązywania Umowy, doręczenia dokonane na adres podany przez Abonenta w Umowie uważa się za skuteczne.

4. W przypadku zawarcia Umowy związanego z ulgą przyznaną Abonentowi, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta lub przed upływem wskazanego okresu zobowiązania (w przypadku Umowy zawartej na określony ze wskazanym okresem zobowiązania), nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Abonenta będącego konsumentem umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.

IV. ZASADY UŻYWANIA URZĄDZENIA DOSTĘPOWEGO

§ **17**

1. Operator po zawarciu Umowy przekazuje do używania przez Abonenta Urządzenie dostępowe (jeżeli jest wymagane), przy czym Urządzenie dostępowe stanowi własność Operatora.

2. Odbiór Urządzenia dostępowego wymaga podpisania przez Abonenta protokołu odbioru.

3. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie dostępowe zgodnie z jego przeznaczeniem oraz nie dokonywać samodzielnie zmian w jego konfiguracji. Abonentowi nie wolno udostępniać Urządzenia dostępowego osobom trzecim. W takim przypadku Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za skutki i efekty takiego udostępnienia.

4. Urządzenie dostępowe jest zabezpieczone przed otwarciem za pomocą plomby.

5. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia Urządzenia dostępowego i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi, jeśli niemożność ta spowodowana jest niewłaściwą eksploatacją Urządzenia dostępowego przez Abonenta.

§ **18**

1. W przypadku uszkodzenia lub zerwania plomby zabezpieczającej Urządzenie dostępowe przed otworzeniem, uszkodzenia Urządzenia dostępowego spowodowanego w szczególności samodzielną ingerencją Abonenta, naprawą, niewłaściwą eksploatacją, dokonaniem zmian w jego konfiguracji, udostępnieniem Urządzenia dostępowego osobie trzeciej – koszty ewentualnej naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego pokrywa w całości Abonent.

2. Za usunięcie usterek w lokalu Abonenta nie wynikających z winy Operatora bądź za wezwanie służb technicznych Operatora do usunięcia nieuzasadnionej usterki, bądź usterki, która wystąpiła z winy Abonenta, pobierana jest opłata wg Cennika.

3. Abonent zobowiązany jest zgłosić do Operatora każdą usterkę Urządzenia dostępowego. Na żądanie Operatora Abonent zobowiązany jest dostarczyć uszkodzone Urządzenie dostępowe do Biura Obsługi Klienta.

4. Operator w ramach Usługi nie dostarcza urządzeń wymaganych do wykonania sieci komputerowej (np. okablowanie, przełącznik, karta sieciowa) oraz Terminala abonenckiego (chyba, że Umowa stanowi inaczej).

5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niepoprawne działanie Usługi wynikłe z nieprawidłowej pracy sieci komputerowej wykonanej przez Abonenta za Urządzeniem dostępowym.

6. Abonent zobowiązany jest do odpowiedniego zabezpieczenia Urządzenia dostępowego. Obejmuje ono:

1) podłączenie go do prawidłowo wykonanej instalacji elektrycznej,

2) zabezpieczanie go przed zalaniem i zawilgoceniem,

3) zapewnienie mu w miejscu instalacji właściwej cyrkulacji powietrza, w tym 15 cm wolnej przestrzeni w miejscach gdzie posiada ono otwory wentylacyjne,

4) nie umieszczanie go w pobliżu zewnętrznych źródeł ciepła (jak np. grzejniki, nagrzewnice) bądź na innych urządzeniach, które emitują ciepło (odtwarzacze DVD, wzmacniacze, itp.),

5) nie zdejmowanie obudowy. Wewnątrz urządzenia mogą znajdować się elementy pod wysokim napięciem, które mogą zagrozić życiu bądź zdrowiu użytkownika. Wysokie napięcie występuje również wtedy, gdy urządzenie działa w trybie czuwania.

Operator zaleca dodatkowe zabezpieczenie w postaci podłączenia urządzenia do listwy antyprzepięciowej.

§ 19

Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, a także czasowego odłączenia Usługi na okres przekraczający jeden miesiąc kalendarzowy, Abonent zobowiązany jest do zwrotu sprawnego, znajdującego się w stanie nie gorszym, niż wynikający z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Urządzenia dostępowego, w terminie 14 dni. Zwrot Urządzenia dostępowego polegać będzie na dostarczeniu przez Abonenta i na koszt Abonenta Urządzenia dostępowego do Biura Obsługi Klienta.

V. DODATKOWE OBOWIĄZKI ABONENTA I OPERATORA

§ **20**

1. Abonent zobowiązuje się do:

1) niepodejmowania działań powodujących ingerowanie w dane lub przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci Net-Partner s.c. lub Internetu, a także powodujących zakłócenia w pracy Sieci Net-Partner s.c., w Internecie lub urządzeniach innych użytkowników,

2) nieprzeprowadzania jakichkolwiek przeróbek w Sieci Net-Partner s.c. oraz Przyłączu, podłączania dodatkowych Odbiorników, samodzielnego montowania gniazd abonenckich,

3) nierozpowszechniania publicznego programów, telewizyjnych oraz materiałów dostępnych w Telewizji Metro TV.

Abonent zobowiązuje się wykorzystywać te materiały wyłącznie do swego użytku osobistego na terytorium Polski. Zakres użytku osobistego obejmuje krąg osób pozostających w związku osobistym (pokrewieństwo, powinowactwo lub stosunek towarzyski). Cały program, jak i poszczególne audycje wchodzące w skład programu, są chronione prawem autorskim. Abonent nie ma prawa kopiowania lub udostępniania w jakiejkolwiek formie na użytek osób trzecich programów, audycji składających się na ten program, lub sygnału tego programu w całości lub części. Ponadto Abonent nie ma prawa pobierania opłat za oglądanie programów, poszczególnych audycji lub jej części,

4) ochrony numeru PIN i nieudostępniania go osobom nieuprawnionym. W przypadku udostępnienia go Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za wszystkie

konsekwencje będące skutkiem takiego udostępnienia i braku ochrony

2. Operator zobowiązuje się do:

1) usuwania usterek występujących u pojedynczych Abonentów w terminie nie dłuższym niż trzy dni robocze od daty zgłoszenia. Za dni robocze przyjmuje się dni od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 9.00 do 17.00, o ile Abonent nie umówi się w innym terminie.

2) usuwania usterek, obejmujących swoim zasięgiem nie mniej niż jeden budynek, w czasie 24 godzin roboczych od momentu

zgłoszenia. Usterka powinna być zgłoszona poprzez Infolinię lub Biuro Obsługi Klienta, którego aktualny adres dostępny jest na stronie www.net-partner.pl.

Abonent powinien zapewnić pracownikom Operatora dostęp do miejsca wystąpienia usterki, chyba że miała ona miejsce poza jego lokalem lub miejscem kontrolowanym przez Abonenta. Niezapewnienie takiego dostępu przedłuża odpowiednio terminy, określone w ust. 2, pkt 1 i 2.

3. Wszelkie ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług podane są w § 28-30.

4. Operator monitoruje stale jakość ruchu w Sieci Net-Partner s.c., aby nie dopuszczać do przekraczania jej pojemności, przepustowości łącz oraz wydajności zastosowanych w niej urządzeń. Działania te nie mają wpływu na jakość świadczonych usług.

5. Operator w przypadkach naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci wynikających z działań Abonenta ma prawo:

1) do odłączenia urządzenia dostępowego w przypadku naruszeń opisanych w § 28 ust. 4,

2) do rozwiązania umowy w przypadkach i trybie opisanym w Rozdziale 5 Regulaminu.

6. Operator dla ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych stosuje:

1) ochronę fizyczną danych osobowych,

2) zabezpieczenia sprzętowe infrastruktury informatycznej i telekomunikacyjnej,

3) zabezpieczenia narzędzi programowych i baz danych,

4) zabezpieczenia organizacyjne.

7. Minimalne oferowane poziomy jakości usług są podane w § 20 ust. 2 oraz w Umowie. Określone w §20 ust. 2 dane wraz z czasem podłączenia podanym w Umowie stanowią minimalne oferowane poziomy jakości Usługi świadczonej Abonentowi.

VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

§ 21

1. W przypadku niewłaściwego dostępu do danej Usługi Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi, na zasadach Kodeksu Cywilnego przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.

2. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Telefonii VoIP trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

3. Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora:

1) terminu zawarcia umowy o świadczenie danej Usługi,

2) określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tej Usługi,

Abonentowi za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje od Operatora odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Umowie miesięcznej opłaty abonamentowej. Obniżenie Abonamentu następuje po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego określonego w § 26 i 27. Odszkodowanie zostanie przekazane w sposób wskazany przez Abonenta i terminie nie krótszym niż 14 dni od daty uznania reklamacji.

§ 22

Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

1) niedziałanie Usługi wynikłe z nieprawidłowej konfiguracji lub działania Terminala abonenckiego,

2) formę i treść programów telewizyjnych.

VII. OPŁATY

§ 23

1. Abonent jest obowiązany do regulowania,:

1) opłaty instalacyjnej i aktywacyjnej określonej Umową,

2) miesięcznego Abonamentu, płatnego do 10 dnia każdego miesiąca,

3) innych opłat przewidzianych Cennikami, Regulaminem, Regulaminem promocji (jeżeli występuje) i Umową,

2. Dla Abonentów, którzy regulują płatności na podstawie faktur wystawionych przez Operatora, obowiązującym terminem płatności jest termin wskazany na fakturze, jednakże nie wcześniejszy niż określony w ust 1 pkt 2.

3. Rachunek cząstkowy za miesiąc podłączenia Usługi będzie naliczany w wysokości 1/30 aktualnej opłaty za dany Pakiet pomnożonej przez ilość dni pozostałych od daty instalacji Urządzenia dostępowego lub Usługi do końca miesiąca.

4. Operator może naliczać w wystawianych fakturach opłaty za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane.

5. Abonent może dokonać płatności przelewem na rachunek bankowy Operatora lub w Biurze Obsługi Klienta.

6. Operator może wprowadzić dla wybranych typów Usługi dodatkowe kanały płatności – przelew elektroniczny, SMS, SMS Premium lub opłatę kartą.

Abonent w przypadku tych płatności ponosi odpowiedzialność za wykonanie płatności.

7. W przypadku nieuiszczania opłat Operator może przerwać świadczenie danej Usługi do czasu otrzymania płatności za Usługę, po upływie terminu wynikającego z wezwania do zapłaty. Wznowienie świadczenia danej Usługi wymaga uregulowania zaległości.

8. Operator po uzyskaniu zgody Abonenta może publikować fakturę zawierającą opłaty za Usługę w sposób elektroniczny i doręczać ją Abonentowi poprzez konto E-BOOK.

1. Za opóźnienie w regulowaniu opłat Operator pobiera odsetki ustawowe.

2. Dokonywane przez Abonenta wpłaty będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet odsetek.

3. Odsetki za opóźnienie w regulowaniu opłat wykazywane są w nocie odsetkowej.

4. Operator obciąży Abonenta opłatą za każdorazowe wysłanie pisemnego wezwania do zapłaty w wysokości podanej w Cenniku.

§ 25

Za dzień zapłaty uważa się dzień wpłaty należności w kasie lub dzień wpływu należności na konto bankowe Operatora.

VIII. REKLAMACJE

§ 26

1. Abonent może składać reklamację z powodu:

a. niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,

b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,

c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.

2. Reklamacja może być 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 faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego Abonenta.

4. Reklamacja może być złożona w Biurze Obsługi Klienta. Reklamacja może być złożona:

a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Klienta, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),

b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Klienta,

c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie e-maila na adres biuro@net-partner.pl

5. Reklamacja powinna zawierać:

a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego Abonenta,

b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci,

e. datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,

f. datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. b,

g. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący Abonent żąda ich wypłaty,

h. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. g,

i. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. g, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi Klienta, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.

11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

12. Operator nie ponosi odpowiedzialności za spadek parametrów łącza za routerem Wi-Fi.

§ 27

1. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

2. Odpowiedź na reklamację zawiera:

a. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,

b. informację o dniu złożenia reklamacji,

c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,

d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 26 ust. 5 lit. h,

e. 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. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,

f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,

3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;

b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

4. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.

5. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.

6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 26 ust. 11 oraz § 27 ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

7. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego Abonenta wyrażone w sposób określony w § 26 ust. 4 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

8. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

9. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

IX. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI INTERNETOWEJ NET-PARTNER S.C.

§ 28

1. Abonent jest zobowiązany:

1) do zainstalowania w Terminalu abonenckim określonej przez Operatora karty z portem umożliwiającym podłączenie do Urządzenia dostępowego,

2) nieudostępniania osobom trzecim danych autoryzacyjnych połączenia bezprzewodowego zawartych na karcie rejestracji (w przypadku korzystania z Urządzenia dostępowego z portem bezprzewodowym). W przypadku udostępnienia danych

autoryzacyjnych Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za wszystkie konsekwencje będące skutkiem takiego udostępnienia.

2. Operator jest obowiązany dostarczyć Abonentowi wszelkie informacje, niezbędne do skonfigurowania Terminala abonenckiego.

3. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Terminalu abonenckim oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Terminala abonenckiego, jak również kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą Sieci Net-Partner s.c. lub innych źródeł.

4. Operator ma prawo do odłączenia Urządzenia dostępowego w wyniku wykrycia na Terminalu abonenckim wirusów lub robaków internetowych, mogących powodować zakłócenia w pracy Sieci Net-Partner s.c. lub użytkowników Sieci Net-Partner s.c. bądź sieci Internet. Ponowne podłączenie Urządzenia dostępowego może nastąpić po usunięciu przez Abonenta wirusów lub robaków powodujących zagrożenie. Odłączenie takie nie może być podstawą do uzyskania obniżki w abonamencie lub dochodzenia innych roszczeń w stosunku do Operatora.

5 Urządzenie dostępowe z portem bezprzewodowym pracuje w paśmie zwolnionym od zezwoleń 2.4 lub 5 GHz, w którym mogą pracować również inne urządzenia bezprzewodowe, jak kuchenki mikrofalowe, piloty, telefony, urządzenia Bluetooth i inne, co może być przyczyną zakłóceń lub nieprawidłowego działania połączenia.

6. Operator może zastosować w swojej sieci urządzenia pozwalające na kolejkowanie ruchu peer-to-peer.

X. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEFONII VoIP i USŁUGI TELEFONII MOBILNEJ

§ 29

1. Operator w ramach Umowy nadaje Abonentowi telefoniczny numer abonencki wykorzystywany do połączenia z Abonentami innych Sieci telefonicznych w kraju i na świecie. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi i nie wprowadza ograniczeń w kierowaniu połączeń na te numery. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego z którego wykonywane są Połączenia.

2. W przypadku Telefonii VoIP dla celów bezpieczeństwa Abonenta są blokowane połączenia na numery:

1) o podwyższonej opłacie lub opłacie za połączenie przekraczającej 10 złoty netto za minutę. Realizacja połączeń na wskazane
numery będzie możliwa po ich aktywacji poprzez Infolinię lub Biuro Obsługi Klienta.

2) przez które realizowane są nadużycia telekomunikacyjne, czyli działania zmierzające do generowania „sztucznego ruchu" w Sieci Net-Partner s.c. lub w sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych. Przez generowanie sztucznego ruchu rozumiane jest korzystanie z usług telekomunikacyjnych polegające na ciągłym lub powtarzającym się przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej w celu odniesienia korzyści majątkowej przez Abonenta lub osobę trzecią a także ustanawianie, instalowanie jak też wykorzystywanie bramek GSM (tzw. FCT).

3) Po przekroczeniu limitu kwotowego 300 złotych brutto, połączenia wychodzące Abonenta są automatycznie blokowane.

Dalsza realizacja połączeń wychodzących będzie możliwa po napisaniu przez Abonenta stosownego pisemnego oświadczenia, na którego podstawie Operator dokona ich ponownej aktywacji.

4. Operator realizuje prezentację identyfikacji linii wywołującej lub wywoływanej, a także możliwości:

1) dla użytkownika wywołującego – możliwość stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego podczas wywołania i połączenia,

5. Dla Usługi Telefonii mobilnej Abonent zobowiązuje się do:

a. niezwłocznego telefonicznego poinformowania Operatora o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM poprzez zgłoszenie tego faktu na numer 42 235 18 00. Operator po przyjęciu tej informacji niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usługi Telefonii mobilnej.

b. odebrania niezwłocznie, nie później, niż w terminie jednego miesiąca od zgłoszenia, o którym mowa w punkcie poprzedzającym, duplikatu karty SIM w celu dalszego korzystania z Telefonii mobilnej. Wydanie duplikatu Karty SIM następuje na koszt Abonenta.

7. Za opłaty wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej, skradzionej lub utraconej w inny sposób Karty SIM Telefonii mobilnej, do momentu zgłoszenia tego faktu, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.

8. wykaz wykonanych połączeń z podaniem, typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń jest udostępniany wraz z fakturą za bieżący okres rozliczeniowy w sposób elektroniczny poprzez konto E-BOOK. Za dostarczenie wykazu w formie papierowej może być pobierana opłata w wysokości określonej w cenniku.

XI. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEWIZJI METRO TV

§ 30

1. Operator może wprowadzić zmiany do zawartości programowej Pakietu, według zasad określonych w Umowie. Informacja o zmianach przekazywana jest nie później niż na 1 miesiąc przed planowaną zmianą w formie pisemnej i nie wymaga podpisywania nowej Umowy lub aneksu do niej. W takim przypadku Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 31

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy kodeksu cywilnego oraz inne właściwe przepisy.

§ 32

1. Operator zastrzega sobie prawo do zmian postanowień zawartych w Regulaminie i Cenniku. Informacje o planowanych zmianach postanowień zawartych w Regulaminie lub Cenniku przekazywane są przez Operatora w formie pisemnej, nie później niż na 1 miesiąc przed planowaną zmianą. Zmiany postanowień są równoznaczne z wypowiedzeniem warunków dotychczasowych, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

2. Jeżeli w okresie wypowiedzenia Abonent oświadczy na piśmie, iż nowych postanowień nie przyjmuje, Umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu wypowiedzenia. W przypadku braku pisemnego oświadczenia, postanowienia obowiązują strony od dnia następnego po okresie wypowiedzenia.

Regulamin z dnia 10 stycznia 2016 r., wchodzi w życie z dniem 28 lutego 2016 r.
Regulamin zastępuje poprzednie regulaminy i obowiązuje do czasu ogłoszenia następnego regulaminu.

Załącznik do regulaminu
Wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: Net-Partner s.c., ul. Sterlinga 27/29, 90-212 Łódź, nr faksu: 42 235-18-00 wew. 4, e-mail: biuro@net-partner.pl

Ja/My (*) niniejszym informuję/informujemy (*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi: …
Data zawarcia umowy: …
Imię i nazwisko konsumenta (-ów): …
Adres konsumenta (-ów): …
Podpis konsumenta (-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej).
Data: …
(*) Niepotrzebne skreślić

Oświadczam, że zapoznałem się z treścią Regulaminu i skutkami niewywiązania się z jego postanowień, akceptuję postanowienia niniejszego Regulaminu oraz potwierdzam odbiór jednego egzemplarza Regulaminu.

Data i czytelny podpis Abonenta (imię i nazwisko)

Podpis i pieczęć Operatora