

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

w zakresie realizacji dostępu do sieci Internet MM-NET

Niniejszy Regulamin świadczenia usług przez MM-NET Damian Matyjewicz siedzibą w Pilźnie (39-220) przy ul. Stanisława Staszica 22, numer NIP 872-22-65-568, zwany dalej Regulaminem, określa zakres i sposób świadczenia usług dostępu do sieci Internet MM-NET. Operator prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (nr wpisu: 12653).

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

Abonent - strona, która zawarła Umowę na Usługi telekomunikacyjne - Internet, **Adres instalacji** - miejsce świadczenia Usług przez Operatora na rzecz Abonenta; **Aktywacja** - czynności wykonane przez technika Operatora, których skutkiem jest uruchomienie Usługi pod wskazanym przez Abonenta adresem instalacji;

Awaria - nieplanowana przerwa w dostarczaniu Usługi;

Cennik - Cennik Usług Telekomunikacyjnych - Internet,

Dostawca Usług - Operator,

Instalacja - zbiór technicznych czynności wykonanych przez Operatora, umożliwiających Abonentowi dostęp do Usług;

Faktura VAT - dokument wystawiony przez Operatora dla Abonenta, zawierający informację o wysokości opłat za dany okres rozliczeniowy;

Konsument - osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową

MM- NET - usługa dostępu do Internetu świadczona przez Operatora;

Numer Abonenta - indywidualny, pięciocyfrowy numer, który Abonent otrzymuje przy podpisaniu Umowy;

Operator - Strona Umowy, Damian Matyjewicz prowadzący działalność gospodarczą pod firmą MM- NET Damian Matyjewicz;

Podłączenie - podłączenie Abonenta do sieci MM- NET

Przedstawiciel Operatora - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy Abonenckiej na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia;

Strony Umowy - Operator oraz Abonent;

Sprzęt - urządzenie techniczne (np. dekodery, modem) oraz zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy usług niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową Abonencką;

Umowa - Umowa Abonencka świadczenia Usług zawarta między Stronami;

Usługi telekomunikacyjne - MM- NET

Technik - osoba upoważniona przez Operatora do dokonywania wszelkich instalacji, napraw technicznych oraz podpisywania „Umów na usługi telekomunikacyjne”, bądź też on sam;

Termin płatności - określona w Fakturze data, do której należy uregulować należność;

Nieuzasadnione wezwanie Technika - przyjazd Technika na wezwanie Abonenta w przypadku, gdy przyczyna przerwy dostępu do Usług leży po stronie Abonenta;

§ 2. UMOWA

1. „Umowa na usługi telekomunikacyjne” zawierana jest na wniosek Abonenta po uprzednim złożeniu zamówienia przez Abonenta drogą telefoniczną, pocztową lub mailową.
2. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej. Zawarcie umowy następuje po spełnieniu wymogów, określonych w Regulaminie

3. Umowa Abonencka zawierana jest na czas określony albo na czas nieokreślony. W przypadku konsumenta początkowy okres obowiązywania umowy określony w umowie, zawieranej z Operatorem na czas określony, nie może być krótszy niż 12 miesięcy.

4. W przypadku zawarcia umowy poza siedzibą Operatora, Abonent ma prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od daty jej zawarcia. W takim przypadku Abonent zobowiązany jest do zwrotu zainstalowanego Sprzętu w terminie 7 dni od dnia odstąpienia od Umowy i zaprzestania korzystania z Usługi oraz zapłaty należności za uruchomienie usługi i korzystanie z niej od dnia podłączenia do dnia odstąpienia.

5. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, wymaga formy pisemnej oraz dostarczenia do Operatora osobiście lub drogą pocztową. Oświadczenie powinno zawierać: imię i nazwisko Abonenta, numer Abonenta, adres instalacji oraz odręczny podpis Abonenta.

6. Każdy Abonent jest zobowiązany do podania dokładnych danych: imienia i nazwiska, adresu zamieszkania, nazwy, numeru i serii dokumentu potwierdzającego tożsamość, numeru PESEL w przypadku obywatela RP. W przypadku braku lub niepełnej informacji, Operator zastrzega sobie możliwość odmowy zawarcia Umowy na Usługi Telekomunikacyjne.

7. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy w przypadku braku możliwości technicznych pozwalających do świadczenia Usługi.

8. Bez pisemnej zgody Operatora Abonent nie może udostępnić osobom trzecim Usług świadczonych na jego rzecz przez Operatora, bez względu na fakt, czy udostępnienie ma charakter odpłatny czy nieodpłatny.

§ 3. ROZWIĄZANIE UMOWY, DOKONYWANIE ZMIAN

1. W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony Abonent ma prawo do rozwiązania umowy z miesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie. Dokonywanie zmian usług (zawieszenie, rezygnacja,

zmiana prędkości łącza) na wniosek Abonenta możliwe jest jedynie w przypadku niezalegania Abonenta z opłatami na rzecz MN-NET.

2. W celu rozwiązania umowy Abonent powinien dostarczyć osobiście lub drogą pocztową do siedziby Operatora pisemne oświadczenie (wypowiedzenie), które zawiera: imię i nazwisko Abonenta, adres instalacji, numer Abonenta oraz odręczny podpis Abonenta.

3. Dokonanie zmian w Umowie możliwe jest w drodze Aneksu zawartego na piśmie pod rygorem nieważności.

§ 4. ROZLICZENIA

1. Wysokość opłat oraz zakres Usług są szczegółowo określone w Cenniku Usług Telekomunikacyjnych – Internet.

2. Faktury VAT wystawiane są na początku miesiąca, a ich płatność następuje zgodnie z umową.

3. Za instalację w lokalu Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej, której wysokość jest określona w Cenniku.

4. Operator doręczy na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zaproponowanej zmiany warunków umowy, w tym w szczególności zmian w Regulaminie lub Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent, nie później niż na 5 dni przed datą wprowadzenia zmian Umowy Abonenckiej, Regulaminu lub Cennika w życie, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy abonamentowej z powodu braku akceptacji zmian Umowy Abonenckiej, Regulaminu lub Cennika. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu umowy Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem okresu rozliczeniowego poprzedzającego zmianę Cennika, Umowy Abonenckiej lub Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian Umowy Abonenckiej, Regulaminu lub Cennika.

5. Okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc kalendarzowy.

6. W przypadku, kiedy rozliczeniu podlega okres krótszy niż 1 miesiąc kalendarzowy przyjmuje się, że każdy dzień świadczenia usługi odpowiada 1/30 ceny miesięcznego abonamentu.
7. Opłaty za korzystanie z Usługi oraz wszelkie pozostałe opłaty, przewidziane w Umowie Abonenckiej, Regulaminie oraz Cenniku winny być uiszczane przez Abonenta na wskazany w Fakturze VAT rachunek bankowy w terminie określonym w Fakturze VAT.
8. Abonent zobowiązany jest do dokonywania opłat terminowo, bez względu na fakt pobrania obrazu Faktury VAT.
9. Wszelkie należne opłaty przewidziane w Umowie, Regulaminie oraz Cenniku Abonent zobowiązany jest dokonywać w formie bezgotówkowej.
10. W przypadku niekorzystania z Usługi z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Operatorowi przysługuje opłata abonamentowa za pełny okres rozliczeniowy.
11. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat naliczane są odsetki ustawowe.
12. W przypadku, gdy Abonent nie wskaże na dowódzie wpłaty, za jakie należności płaci, Operator ma prawo do zaliczenia takiej wpłaty na poczet najstarszych zaległości Abonenta.
13. Faktury VAT będą przesyłane na podany adres zamieszkania/siedziby w umowie, bądź też w formie elektronicznej przesyłane będą na wskazany przez Abonenta adres e-mail.

§ 5. OGÓLNE ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUG

1. Zabronione jest jakiegokolwiek dokonywanie zmian w przyłączu abonenckim bez wiedzy i zgody Operatora.
2. Usługi świadczone przez Operatora dotyczą jedynie lokalu wskazanego w Umowie, zabronione jest korzystanie z Usług poza lokalem wskazanym w Umowie.
3. W przypadku naruszenia punktu 2 powyżej Operatorowi przysługuje Kara Umowna określona w Cenniku.
4. Abonent powinien korzystać z usług w taki sposób, aby nie ograniczać możliwości Operatora w dostarczaniu Usług do innych Abonentów. W przypadku, kiedy Abonent uniemożliwia (świadomie

lub nieświadomie) korzystanie z Usług innym Abonentom, Operator ma prawo ograniczyć Abonentowi dostęp do Usług.

§ 6. ZAKRES, WARUNKI TECHNICZNE ORAZ JAKOŚĆ ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. 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;

d) inne usługi dodatkowe wskazane w Umowie, Regulaminie lub Cenniku.

2. Wstępne przyłączenie do Sieci jest zbieżne w czasie z momentem zawarcia Umowy i rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych. Operator zastrzega sobie jednakże możliwość aktywacji niektórych Usług Telekomunikacyjnych w terminie 48 godzin od momentu zawarcia Umowy.

3. Operator zapewni świadczenie Usług dostępu do sieci Internet w sposób ciągły, przez wszystkie dni w roku i 24 godziny na dobę.

4. Minimalne wymagania sprzętowe i programowe dla Sprzętu Odbiorczego używanego do Usługi Internetu wskazane są przez Operatora.

5. W przypadku stosowania przez Abonenta Sprzętu Odbiorczego nie spełniającego wymogów stawianych przez Operatora, Operator nie będzie ponosił odpowiedzialności za wadliwe funkcjonowanie Usługi.

6. Operator zastrzega sobie prawo zmiany sposobu technologii dostarczania Usługi, która nie spowoduje pogorszenia jej parametrów, co nie stanowi zmiany Umowy. W miarę możliwości Operator poinformuje Abonenta o ww. zmianach.

7. Operatorowi przysługuje prawo do nieodpłatnego zwiększenia prędkości Usługi lub udostępnienie Usług Dodatkowych do Usługi Internetu w okresach promocyjnych i testowych. Zarówno udostępnienie jak i późniejsze wyłączenie tych Usług dodatkowych

nie stanowi zmiany Umowy. Nie wymaga też wcześniejszego powiadomienia Abonenta.

8. W szczególnych przypadkach, wskazanych niżej, Operator zastrzega sobie prawo do zastosowania szczególnych środków zarządzania ruchem, mogących wpływać na jakość usług dostępnych w ramach Usługi Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych. Operator stosuje szczególne środki zarządzania ruchem jedynie w przypadku i w celu:

a. pozostawania w zgodności z przepisami prawa, którym podlega Operator lub ze zgodnymi z prawem środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawnych, w tym orzeczeń sądowych lub decyzji organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,

b. utrzymania integralności i bezpieczeństwa Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz Urządzeń Abonenckich i Sprzętu Odbiorczego,

c. zapobiegania grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzeniu skutków wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci (np. Awarie), z zapewnieniem równego traktowania poszczególnych treści, aplikacji i usług, ich rodzajów oraz rodzajów transferu danych. Szczególne środki zarządzania ruchem Operator stosuje jedynie tak długo, jak jest to konieczne dla realizacji celów, którym te środki służą

9. Stosowane przez Operatora szczególne środki zarządzania ruchem, w przypadku ich zastosowania, mogą wpłynąć na jakość Usługi Internetu w ten sposób, że mogą oddziaływać na ogólne parametry jakości (np. prędkości pobierania i wysyłania danych) w ramach Usługi Internetu, jak również na funkcjonalność konkretnych rodzajów usług lub aplikacji dostępnych z wykorzystaniem Usługi Internetu (np. transmisja wideo, transmisja wideo w technologii HD, VoIP) przy jednoczesnym zapewnieniu równego traktowania rodzajów transferu danych. Wymienione powyżej szczególne środki zarządzania ruchem co do zasady nie wpływają na prywatność Abonentów oraz ochronę ich danych osobowych, chyba, że ograniczenie prywatności i związane z tym przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne w celu ustalenia przyczyn lub usunięcia skutków przypadków wyszczególnionych w ust. 8.

10. Na Usługę Internetu, oprócz Prędkości pobierania i wysłania danych, wynikających z Umowy zawartej z Abonentem, mogą w praktyce wpływać inne parametry, takie jak: opóźnienia, wahania opóźnień oraz utraty pakietów transmisji danych. Parametry wskazane w zdaniu poprzednim są nierozzerwalnie związane i wynikają z technologii przesyłania danych cyfrowych. Wymienione w zdaniu pierwszym parametry mogą wpływać na jakość dostępu do treści, aplikacji i usług. Rodzaj tego wpływu będzie zależał od kategorii i specyfiki poszczególnych treści, aplikacji i usług. Na przykład na jakość połączenia w grach internetowych i rozmowach głosowych online w głównej mierze wpływa opóźnienie i wahanie opóźnień pakietów, podczas gdy na usługę strumieniowania danych (np. serwisy z treściami wideo) w głównej mierze ma wpływ prędkość pobierania danych. Pogorszenie innych parametrów może na przykład powodować zacięcia i przerwy w grach, przerywanie i opóźnienia głosu w komunikacji głosowej oraz przerywanie odtwarzania treści wideo

11. Oprócz czynników uzależnionych od Operatora, a wynikających z zarządzania Siecią na rzeczywiste parametry prędkości oraz na inne parametry (określone w ust. 10) uzyskiwane przez Abonenta dla Usługi Internetu, dla poszczególnych treści, aplikacji i usług dostępnych w ramach Usługi Internetu, w praktyce mogą mieć wpływ także czynniki, na które Dostawca Usług nie ma wpływu. Przede wszystkim będą to czynniki zależne od poszczególnych, indywidualnych dostawców (innych niż Dostawca Usług) tych treści, aplikacji i usług występujące na ich serwerach.

12. Na wartość parametrów prędkości oraz innych parametrów mogą w szczególności wpływać uwarunkowania fizyczne związane ze Sprzętem Odbiorczym (np. zgodność ze standardami Wi-Fi, czułość Sprzętu, zainstalowane oprogramowanie typu antywirus, firewall lub ogólna wydajność programowa i sprzętowa) oraz z warunkami lokalizacji tego Sprzętu (np. zakłócenia innych urządzeń wykorzystujących łączność radiową lub emitujących silne pole elektromagnetyczne, czynniki związane z przeszkodami fizycznymi w przypadku łączności bezprzewodowej – budowle, budynki, ściany, stropy czy stałe elementy krajobrazu).

13. Poza uwarunkowaniami dla technologii Wi-Fi, wymienionymi w punkcie poprzedzającym, prędkości dla połączeń realizowanych w

technologii Wi-Fi mogą odbiegać od oferowanych prędkości uzyskiwanych przy podłączeniu Sprzętu Odbiorczego przez połączenie kablowe, ze względu na ograniczenia związane z charakterystyką standardów łączności bezprzewodowej Wi-Fi (standardy IEEE 802.11 b, g, n).

14. Na parametry dotyczące prędkości i na inne parametry mogą mieć wpływ takie czynniki jak pora korzystania z Usługi Internetu związana z obciążeniem sieci i ogólną ilością aktywnych użytkowników Internetu. Podobnym czynnikiem mogącym mieć wpływ na prędkość oraz jakość innych parametrów, występującym w stosunku do konkretnych treści, aplikacji czy usług, może być nagły wzrost popularności danej treści, aplikacji czy usługi.

15. Wpływ na prędkości i inne parametry Usługi Internetu oraz poszczególnych treści, aplikacji i usług dostępnych za pośrednictwem Usługi Internetu ma wybrany przez Abonenta sposób wykorzystania Usługi Internetu. Podłączenie lub korzystanie w ramach jednej Usługi Internetu z wielu Sprzętów Odbiorczych lub wielu treści, aplikacji i usług, działających w tym samym czasie, będzie powodowało rozłożenie prędkości i ogólne pogorszenie parametrów na tych poszczególnych Sprzętach oraz dla poszczególnych treści, aplikacji i usług. Pogorszenie będzie proporcjonalne do ilości uruchomionych Sprzętów, treści, aplikacji i usług

16. W przypadku dokonywania przez Abonenta pomiaru prędkości Dostawca Usług rekomenduje, aby pomiarem dla swojej dokładności i wiarygodności przeprowadzony był przy łącznym spełnieniu następujących warunków:

a. pomiaru dokonuje się na Sprzęcie Odbiorczym podłączonym bezpośrednio do Urządzenia Abonenckiego poprzez połączenie kablowe,

b. podczas dokonywania pomiaru do Urządzenia Abonenckiego nie mogą być podłączone żadne inne Sprzęty Odbiorcze korzystające z Usługi Internetu,

c. na Sprzęcie Odbiorczym, na którym dokonywany jest pomiar, nie powinny działać w momencie dokonywania pomiaru żadne programy

lub usługi systemowe (np. svchost.exe dla systemu Windows) wykorzystujące Usługę Internetu,

d. na Sprzęcie Odbiorczym powinny być wyłączone wszelkie programy, usługi, sterowniki, które dodatkowo filtrują, skanują, optymalizują czy przekierowują pakiety danych (np. antywirus, zapora internetowa, oprogramowanie typu VPN i podobne),

e. Sprzęt Odbiorczy powinien być wolny od złośliwego oprogramowania (np. trojany, wirusy),

f. karta sieciowa Sprzętu Odbiorczego, na którym dokonywany jest pomiar, powinna mieć zainstalowane oficjalne i aktualne sterowniki w stabilnej wersji i mieć parametry umożliwiające uzyskanie prędkości zgodnych z Umową lub Regulaminem Szczegółowym,

g. konfiguracja sprzętowa oraz programowa Sprzętu Odbiorczego powinna spełniać minimalne wymagania wydajnościowe związane z możliwością pobierania oraz wysyłania danych o wartościach zgodnych z Umową lub Regulaminem Szczegółowym, h. Sprzęt Odbiorczy, na którym dokonywany jest pomiar, nie powinien wykorzystywać funkcji udostępniania internetu,

i. ustawienia sieciowe karty i parametrów protokołu TCP/IP powinny być zgodne z dostarczonymi przez Dostawcę Usług i pobranymi automatycznie przez usługę DHCP z serwera Dostawcy Usług,

j. w razie wykorzystywania do pomiaru przeglądarki stron www, przeglądarka nie powinna mieć otwartych żadnych innych kart oprócz narzędzia pomiarowego oraz powinna mieć wyłączone wszystkie dodatki, które mogą generować ruch lub filtrować pakiety danych,

k. do pomiaru Abonent powinien wybrać najbliższe geograficznie Sprzętowi Odbiorczemu narzędzie, eliminujące ryzyko wystąpienia zewnętrznych, niezależnych od Dostawcy Usług, czynników wpływających w sposób istotny na parametry prędkości oraz inne parametry Usługi Internetu. Spełnienie niektórych z powyższych wymogów może wymagać od Abonenta zaawansowanej wiedzy technicznej i narażać na ryzyko braku umiejętności przywrócenia ustawień systemowych do pierwotnego - bezpiecznego czy zgodnego z oczekiwaniami Abonenta stanu. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za negatywne skutki samodzielnego dokonywania

przez Abonenta zmian ustawień systemowych celem wykonania pomiaru prędkości

§ 7. UDOSTĘPNIANIE SPRZĘTU

1. W przypadku instalacji internetowych, Operator udostępnia Abonentowi sprzęt do indywidualnego odbioru Internetu.
2. Koszt energii elektrycznej, niezbędnej do zasilania udostępnionego Abonentowi Sprzętu, ponosi Abonent.
3. Abonent jest odpowiedzialny za udostępniony Sprzęt od momentu podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu do momentu zwrotu udostępnionego Sprzętu i podpisania Protokołu Zwrotu Sprzętu przez Operatora. Abonent ponosi odpowiedzialność za przekazany mu Sprzęt.
4. Abonent zobowiązany jest do informowania Operatora o wszelkich uszkodzeniach oraz zaginięciu udostępnionego mu Sprzętu.
5. Klasyfikacji uszkodzenia Sprzętu, pod kątem oceny, czy uszkodzenia są wynikiem nieprawidłowego użytkowania, dokona Technik Operatora przy udziale Abonenta. Operator może odstąpić od obciążania Abonenta kosztami naprawy lub wymiany Sprzętu. Abonentowi, który nie zgadza się z wykonaną klasyfikacją uszkodzenia przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
6. W przypadku zaginięcia udostępnionego Sprzętu wydanie Abonentowi nowego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta kosztów określonych w Cenniku.
7. Abonent nie ma prawa udostępniać Sprzętu osobom trzecim.
8. W przypadku rozwiązania, bądź wygaśnięcia niniejszej Umowy, Abonent zobowiązany jest do zwrotu na swój koszt, urządzeń wskazanych w §2 ust. 2 umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w terminie do 7 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. W przypadku naruszenia powyższego obowiązku, lub w przypadku zwrotu niekompletnego, zniszczonego lub uszkodzonego sprzętu Abonent będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz Operatora kary umownej 400zł zgodnie z Cennikiem. Zwrot sprzętu następuje na koszt Abonenta. Operator zastrzega możliwość

żądania odszkodowania przenoszącego wysokość zastrzeżonej kary umownej, na zasadach ogólnych.

§ 8. ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ, SPOSÓB INFORMOWANIA O AKTUALNYM CENNIKU ORAZ O KOSZTACH USŁUG SERWISOWYCH

1. Operator świadczy usługi konsultacyjne przez telefon.
2. Usługa serwisowa w pierwszej kolejności świadczona jest telefonicznie. W przypadku stwierdzenia, że przyczyna braku dostępu do Usługi MM- NET tkwi po stronie Operatora, wówczas awarię usuwa Technik w miejscu, gdzie zainstalowany został Sprzęt.
3. Za podłączenie oraz konsultacje techniczne, wykraczające poza zakres Umowy Operator może pobrać opłatę w wysokości określonej w Cenniku 50zł brutto/ godz.
4. Za nieuzasadnione wezwanie Technika, w przypadku, gdy przyczyna przerwy dostępu do Usług tkwi po stronie Abonenta, Operator pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku.
5. Operator przeprowadza okresową kontrolę techniczną zainstalowanych urządzeń oraz stały monitoring techniczny świadczonej Usługi.
6. Po zgłoszeniu wystąpienia uszkodzenia, pracownicy Operatora przystąpią do usuwania awarii, w następujących czasach reakcji :
 - a. w ciągu 8 godzin, tego samego dnia, pod warunkiem, że uszkodzenie zostało zgłoszone w godzinach pracy (w godz. 8:00 - 16:00);
 - b. nie wcześniej niż od godz. 8 do godz. 16 następnego dnia, jeżeli uszkodzenie zostało zgłoszone po godz. 16:00;
 - c. od godz. 8 do godz. 16 w najbliższym dniu roboczym, jeżeli uszkodzenie zostało zgłoszone podczas weekendu lub w dniu wolnym od pracy;
 - d. przez całą dobę - jeśli możliwe jest naprawienie zdalne, bez konieczności ingerencji Technika;
7. Nieprawidłowości w funkcjonowaniu usług należy zgłaszać do Operatora na numer telefonu: a. +48 533124146 od poniedziałku do

piątku, w godzinach 8. - 20. lub w formie sms oraz w soboty, niedziele i święta w godzinach 8-20.

8. Operator ma prawo zlecić podwykonawcom wykonanie usług serwisowych.

§ 9. ZAWIESZENIE USŁUGI, ZMIANA ABONAMENTU

1. W przypadku zawarcia umowy na czas nieokreślony, Abonent ma możliwość zawieszenia usługi MM-Net na okres nie krótszy niż jeden okres rozliczeniowy (jeden miesiąc) i nie dłuższy niż 3 okresy rozliczeniowe (3 miesiące), z zastrzeżeniem, iż prawo do zawieszenia ww. Usług nie przysługuje w okresie wypowiedzenia umowy.

2. Zawieszenie Usługi powinno być zgłoszone przez Abonenta w formie pisemnej najpóźniej przedostatniego dnia miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym rozpocznie się zawieszenie Usługi.

3. Zgłoszenie zawieszenia Usługi powinno być przesłane do Operatora w formie pisemnej z odręcznym podpisem drogą pocztową lub przez Panel Administracyjny po zalogowaniu Abonenta i musi zawierać następujące dane: imię i nazwisko Abonenta, numer Abonenta, adres instalacji, czytelny podpis oraz datę graniczną zawieszenia Usługi.

4. Za zawieszenie Usługi na wniosek Abonenta pobierana jest opłata za każdy miesiąc zgodnie z Cennikiem.

5. Zawieszenie usługi następuje od początku pełnego okresu rozliczeniowego.

6. W trakcie obowiązywania Umowy Abonenci mogą za pisemnym powiadomieniem Operatora, dokonywać zwiększenia lub zmniejszenia Abonamentu za Usługi.

7. W oparciu o otrzymaną informację Operator przesyła do Abonenta 2 egzemplarze aneksu do Umowy.

8. Zmiana powodująca zmniejszenie abonamentu ma zastosowanie z początkiem z początkiem następnego okresu rozliczeniowego po okresie, w którym Abonent zadeklarował zmianę pakietu tj. z początkiem nowego miesiąca świadczenia usługi.

9. Zmiana na pakiet o wyższej miesięcznej opłacie abonamentowej jest bezpłatna, może zostać dokonana w trakcie okresu rozliczeniowego w formie pisemnej, bądź poprzez przesłanie oświadczenia na adres poczty elektronicznej Operatora. Zmiana taka ma zastosowanie w następnym dniu od daty zgłoszenia.

początku pełnego okresu rozliczeniowego, liczonego

§ 10. REKLAMACJE

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji w przypadku:

- a. Nietrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi przez Operatora;
- b. Nienależytego wykonania Usługi, w tym w przypadku przerwy w dostawie Usług;
- c. Nieprawidłowego ustalenia wysokości należności z tytułu świadczonych Usług.

2. Reklamacje mogą być składane w okresie do 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. W celu złożenia reklamacji Abonent powinien dostarczyć do siedziby Operatora pisemną reklamację, która powinna zawierać: imię i nazwisko Abonenta, adres instalacji, numer Abonenta, określenie przedmiotu i daty reklamacji, uzasadnienie reklamacji oraz podpis Abonenta. W przypadku braku powyższych informacji Operator wezwie Abonenta do ich uzupełnienia w terminie 14 dni, a po bezskutecznym upływie terminu reklamacje pozostawi bez rozpoznania.

4. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

5. Abonent ma prawo, w przypadku nieuwzględnienia reklamacji bądź braku wpłaty dochodzonej od Operatora należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona, skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym (o których mowa w art. 109 Ustawy - Prawo telekomunikacyjne).

6. Czas awarii jest liczony od momentu jej wystąpienia.

7. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia. W sytuacji gdy Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.

8. W przypadku, kiedy awarii lub uszkodzeniu uległy urządzenia, stanowiące własność Abonenta, Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu przerw w świadczeniu Usługi. Ewentualne koszty usuwania awarii pokrywa w takim wypadku Abonent.

9. W przypadku awarii urządzeń przeznaczonych do realizacji Usług dostępu do sieci Internet oraz innych Usług, zakupionych przez Abonenta, nie podlega naliczaniu czas awarii, podczas którego Technik Operatora nie posiadał dostępu do zakupionych urządzeń.

10. W przypadku awarii urządzeń przeznaczonych do realizacji Usługi dostępu do sieci Internet oraz dostępu do Usługi MM- NET, zakupionych przez Abonenta od Operatora, które nastąpiły z powodu niewłaściwego korzystania z tych urządzeń przez Abonenta, Operator obciąży Abonenta pełnymi kosztami naprawy lub wymiany tych urządzeń. Czas takich awarii nie podlega reklamacji w zakresie naliczonych opłat za korzystanie z Usług dostępu do sieci Internet, świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta.

§ 11. BEZPIECZEŃSTWO

1. Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, uwzględniając stopień ryzyka, oraz najnowocześniejsze osiągnięcia techniczne oraz koszty wprowadzenia tych środków, oraz informuje

Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Informacja taka może być przekazana drogą elektroniczną lub poprzez podanie jej do publicznej wiadomości.

2. W celu realizacji obowiązku wskazanego w ust. 1, Operator może podjąć środki zmierzające do lub powodujące:

a. Eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, lub

b. Przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.

3. Operator może informować innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach, o których mowa w ust. 1. Informacja może zawierać dane niezbędne do identyfikacji oraz ograniczenia zagrożenia.

4. Operator sprawdza i mierzy jakość Usług, oraz porównuje tak zebrane dane z danymi historycznymi, w celu zapewnienia odpowiedniej jakości Usług, zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, w tym aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Umowa lub Regulaminy mogą przewidywać wprowadzanie lub korzystanie z odrębnych procedur dotyczących czynności określonych w zd. pierwszym.

5. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej w rozumieniu Ustawy - Prawo telekomunikacyjne, w tym tajemnicę:

a. informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej;

b. informacji dotyczących faktur, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia;

c. 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. 6 oraz innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.

6. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje jednak całkowitego 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.

7. Operator jest uprawniony do gromadzenia i przetwarzania danych transmisyjnych oraz innych danych dotyczących Abonenta w celach i zakresie przewidzianych prawem, w szczególności w zakresie dopełnienia obowiązków na rzecz obronności wskazanych w Ustawie – Prawo telekomunikacyjne, w celu poprawnej realizacji obowiązków wynikających z Umowy – w tym w celu rozpoznawania reklamacji, w celach marketingowych (za stosowną zgodą Abonenta), w celu naliczania opłat i rozliczeń operatorskich, świadczenia usług o wartości wzbogaczonej (w rozumieniu Ustawy). O ile nie wskazano inaczej, Operator będzie gromadzić dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

8. Przez dane transmisyjne rozumie się dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.

9. Przez dane dotyczące Abonenta rozumie się wszelkie dane udostępnione przez Abonenta w celu realizacji Umowy lub w celach reklamowych i związanych z marketingiem, dane pozwalające na identyfikację Abonenta oraz dane, które Abonent uczynił powszechnie dostępnymi. Abonent ma prawo do wglądu i poprawiania danych dotyczących Abonenta, a także usunięcia ich z baz danych Operatora o ile taka zmiana lub usunięcie nie spowoduje

naruszenia prawa ani nie uniemożliwi lub nie utrudni wykonywania obowiązków wynikających z Umowy.

10. Dane transmisyjne przetwarzane do celów naliczania opłat Abonenta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich będą przetwarzane do końca okresu obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu - w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych powszechnie obowiązującym prawem.

11. Przetwarzanie danych transmisyjnych na cele marketingowe lub świadczenie usług o wartości wzbogaczonej odbywa się na podstawie zgody Abonenta. Może on w każdej chwili odwołać taką zgodę.

12. Za zgodą Abonenta, oraz jedynie dla celów niezbędnych do świadczenia usług o wartości wzbogaczonej, Operator może wykorzystać dane o lokalizacji Abonenta. Dane te mogą być przetwarzane przez czas obowiązywania Umowy i mogą być przekazane podmiotom trzecim dla celów świadczenia usługi tworzącej wartość wzbogaczonej. Dane te będą poddawane anonimizacji, a Abonent ma prawo wycofać taką zgodę, także okresowo lub w związku z konkretnym połączeniem.

§ 12. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie usług telekomunikacyjnych określonych w Umowie, niniejszym Regulaminie oraz przez Prawo telekomunikacyjne, Kodeks Cywilny, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z przyczyn leżących po stronie Abonenta lub niezachowania przez niego przepisów prawa lub warunków Umowy i jej załączników.

2. Abonent jest odpowiedzialny za wszystkie zrealizowane usługi z jego urządzenia końcowego.

3. Abonent ma obowiązek zabezpieczyć swoją sieć bezprzewodową tak, aby uniemożliwić innym użytkownikom korzystanie z sieci poza lokalem, w którym dokonana została instalacja.

4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, oraz w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje uprawnienie do

żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych.

5. Kara umowna płatna jest w ciągu 30 dni od dnia pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, a na jego wniosek należność z tytułu kary umownej może być zaliczona na poczet kolejnych opłat należnych Operatorowi.

§ 13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, Cennikiem oraz Umową zastosowanie mają właściwe przepisy: Kodeksu Cywilnego oraz ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

2. Abonent ma obowiązek informowania Operatora o każdorazowej zmianie swoich danych osobowych, w tym adresu do korespondencji.

3. W przypadku zmiany Regulaminu lub Cennika Operator zawiadamia Abonenta z wyprzedzeniem minimum jednego miesiąca przed datą wprowadzenia zmian w życie. Abonentowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem w przypadku braku akceptacji wprowadzonych zmian.