



**MediaHost INTERNET**  
**Dariusz Hawryluk**

Telefon: +48 0 504 167 805

E-mail: [internet@mediahost.pl](mailto:internet@mediahost.pl)

## **REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG**

## **§ 1 Postanowienia ogólne**

1. MediahostINTERNET, Dariusz Hawryluk, Stary Konik 116, 05-074 Halinów z siedzibą główną w Przemysłu przy ul. Rogozińskiego 2/Xp. świadczy usługi telekomunikacyjne zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. MediahostINTERNET udostępnia za pomocą swojego węzła dostępowego oraz sieci łączności przewodowej lub bezprzewodowej dostęp do sieci komputerowej MediahostINTERNET oraz ogólnosiwiatowej sieci Internet, a także świadczy inne usługi na podstawie umów, niniejszego regulaminu oraz cennika usług.
3. MediahostINTERNET zastrzega sobie możliwość zmiany zakresu świadczonych usług.
4. MediahostINTERNET zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie i Umowie, a Klient zobowiązuje się do ich przestrzegania.
5. MediahostINTERNET świadczy usługi na rzecz Abonentów, którymi są osoby fizyczne, osoby prawne, a także jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej utworzone zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

## **§ 2 Definicje pojęć**

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

**Abonent** – podmiot, z którym zawarto Umowę o świadczenie usługi dostępu do sieci Internet.

**vBOK** – Wirtualne Biuro Obsługi Klienta, które jest jednostką organizacyjną Operatora odpowiedzialną za kompleksową obsługę Abonentów w zakresie świadczonych na ich rzecz usług.

**Cennik** – zestawienie usług świadczonych przez Operatora, określający sposób ich świadczenia (parametry techniczne) wraz z wskazaniem cen za te usługi. Cennik wraz z niniejszym regulaminem stanowi integralną część umowy.

**Klient** – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy o świadczenie Usługi

**Lokal** – miejsce świadczenia Usługi przez Operatora wskazane w Zamówieniu i Umowie

**Łącze** – zespół środków technicznych, umożliwiających przesyłanie sygnałów w sieci telekomunikacyjnej pomiędzy urządzeniami abonenckimi, stanowiącymi zakończenie łącza, a urządzeniem odbierającym i readresującym sygnały (router).

**Operator** – MediahostINTERNET

**Protokół** – pisemne potwierdzenie faktu aktywowania Usługi w Lokalu

**Regulamin** – Regulamin świadczenia usług przez MediahostINTERNET

**Sieć** – sieć komputerową MediahostINTERNET.

**Umowa** – Umowa o świadczenie usługi dostępu do sieci MediahostINTERNET oraz ogólnosiwiatowej sieci Internet.

**Usługa** – usługa dostępu do Internetu oraz inne usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta na zasadach określonych w Umowie oraz Regulaminie.

**Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta w przedmiocie wykonania w Lokalu co do którego posiada tytuł prawny instalacji urządzeń umożliwiających świadczenie Usługi przez Operatora.

## **§ 3 Umowa**

1. Zawarcie Umowy poprzedzone jest złożeniem przez Klienta pisemnego Zamówienia na wykonanie w lokalu Klienta instalacji urządzeń niezbędnych do świadczenia Usługi przez Operatora.
2. Zamówienie jest ofertą Klienta w rozumieniu przepisów art. 66 i nast. Kodeksu Cywilnego.
3. Klient zapewnia, iż posiada stosowny tytuł prawny do lokalu, w którym Operator dokonuje instalacji urządzeń niezbędnych do świadczenia Usługi.
4. Jednocześnie ze złożeniem Zamówienia Klient podpisuje Umowę, zawartą na piśmie pod rygorem nieważności.
5. Do Umowy dołączany jest Regulamin oraz Cennik usług, które stanowią jej integralną część.
6. Umowa zawiera oświadczenie Klienta, że przed zawarciem umowy zapoznał się z treścią Regulaminu i Cennika, oraz że wyraża zgodę na włączenie ich postanowień do Umowy.
7. W przypadku, braku możliwości dokonania instalacji, o których mowa w § 4 ust. 1 b, Umowę traktuje się jako niezawartą i nie wiąże ona strony.
8. Umowa może zostać zawarta przez Klienta osobiście lub należycie umocowanego pełnomocnika. Pełnomocnictwo pod rygorem nieważności powinno być zawarte w formie pisemnej.
9. Umowa po stronie Operatora zawarta jest przez upoważnionego przedstawiciela Operatora.
10. Przed zawarciem Umowy Klient będący osobą fizyczną zobowiązany jest przedstawić Operatorowi następujące dane:
  1. nazwisko i imię (ewentualnie imiona)
  2. miejsce zameldowania oraz adres do korespondencji,
  3. numer ewidencyjny PESEL,
  4. nazwa i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość.
11. W przypadku, gdy Klientem jest osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, a także osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą przed zawarciem Umowy zobowiązany jest on przedstawić w oryginale:
  1. aktualny odpis z właściwego rejestru,
  2. zaświadczenie o nadaniu numeru statystycznego REGON,
  3. zaświadczenie o nadaniu numeru identyfikacji podatkowej NIP.
12. Operator zastrzega sobie prawo do żądania od Klienta dodatkowych dokumentów i informacji niezbędnych przed zawarciem Umowy, a także do dokonywania kserokopii dokumentów.
13. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego, nie później jednak niż w terminie 7 dni, poinformowania Operatora o wszelkich zmianach danych określonych w niniejszym paragrafie.
14. Wszelką nie podjętą przez Abonenta korespondencję wysłaną na ostatnio znany Operatorowi adres do doręczeń uważa się za doręczoną skutecznie z chwilą jej zwrotu na adres Operatora.
15. W razie zawarcia umowy poza lokalem Operatora Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy, bez podania przyczyn, na piśmie, w terminie 10 dni od jej zawarcia.

## **§ 4 Odmowa**

1. Operator ma prawo odmówić dokonania instalacji, o której mowa w § 3 ust. 1, a także zawarcia umowy, w szczególności, gdy:
  - a. Klient nie przedstawił Operatorowi dokumentów, o których mowa w § 3 niniejszego Regulaminu lub przedstawione dokumenty budzą wątpliwości co do ich autentyczności,
  - b. nie istnieją warunki techniczne do jej zrealizowania,
  - c. umowa zawarta miałaby być z Klientem, który nie spełnia warunków wskazanych w Regulaminie,
  - d. umowa zawarta miałaby być z Klientem, z którymi Umowa uprzednio została rozwiązana z przyczyn leżących po jego stronie,
  - e. umowa miałaby być zawarta z Klientem, który zalega z płatnościami na rzecz Operatora,
  - f. przewidywany sposób lub zakres korzystania przez Klienta z usługi może niekorzystnie wpłynąć na jakość usług świadczonych innym abonentom.

## **§ 5 Rozpoczęcie świadczenia Usługi**

1. Świadczenie Usługi objętej umową zostanie rozpoczęte niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie trzydziestu (30) dni, licząc od dnia złożenia Zamówienia i podpisania Umowy.
2. Na podstawie złożonego Zamówienia i zawartej Umowy przedstawiciel Operatora dokonują aktywacji usługi w lokalizacji uzgodnionej z Abonentem w Umowie.
3. Odbiór aktywowanej usługi następuje poprzez podpisanie przez Abonenta Protokołu aktywacji Usługi, stanowiącego integralną część Umowy.
4. Jeśli Abonent w ciągu 3 dni od daty aktywacji Usługi nie podpisze Protokołu lub nie zgłosi pisemnych zastrzeżeń do Protokołu aktywacji Usługi, Operator uzna aktywację za przyjętą z upływem tego terminu.
5. Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się pierwszy dzień po dniu podpisania Protokołu i z tym dniem następuje naliczanie należności za świadczoną Usługę.

## **§ 6 Czas trwania Umowy**

1. Umowa zawarta jest na czas nieokreślony, chyba, że strony postanowią, że Umowa jest zawarta na czas określony.
2. W przypadku, braku pisemnego, odpowiedniego oświadczenia Abonenta, złożonego najpóźniej na 30 dni przed upływem okresu obowiązywania Umowy zawartej na czas określony, Umowa ulega automatycznemu przedłużeniu, tj. bez potrzeby dokonywania jakichkolwiek czynności przez strony Umowy, na czas nieokreślony.
3. Strony nie dopuszczają możliwości zawieszenia świadczenia Usługi w trakcie obowiązywania Umowy, z wyjątkiem sytuacji opisanej w § 8 ust. 4 niniejszego Regulaminu.

## **§ 7 Zmiany w Umowie**

1. Zmiany wnoszone do Umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Operator powiadamia Abonenta o zmianach Regulaminu, bądź Cennika z wyprzedzeniem nie mniejszym niż 14 dni przed datą wejścia w życie stosownych zmian.
3. W ciągu 7 dni od powiadomienia o zmianach w Regulaminie lub Cenniku Abonent może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca. Wypowiedzenia dokonuje się poprzez złożenie pisemnego oświadczenia Operatorowi i przesłanie go listem poleconym. W takim przypadku Abonent związany jest dotychczasowymi zapisami w Regulaminie i Cenniku
4. Nie uznaje się za zmiany, o których mowa w ust. 2, zmian do Regulaminu, bądź Cennika nie powodujących pogorszenia warunków świadczenia Usług, w szczególności zmianą taką nie jest obniżenie opłat za świadczone Usługi, wprowadzenie nowych pozycji do Cennika, w związku ze zmianami parametrów Usługi lub rozszerzeniem Cennika o nowe usługi. Wprowadzenie takich zmian przez Operatora nie uprawnia Abonenta do wypowiedzenia Umowy w trybie opisanym w pkt. 3.
5. Jeżeli Abonent nie dokona wypowiedzenia Umowy w terminie 7 dni od dnia doręczenia mu nowego wzorca Cennika lub Regulaminu, przyjmuje się, że wyraża on zgodę na zmianę warunków Umowy.
6. W czasie trwania Umowy Abonent, który nie ma wymagalnych zobowiązań wobec Operatora, może wnioskować o zmianę rodzaju Usługi wybranej w Umowie na inną usługę lub usługi świadczone przez Operatora, wyszczególnione w Cenniku usług. Ograniczenie zakresu usług wymaga zgody Operatora wyrażonej na piśmie.
7. W terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zmianę rodzaju Usługi świadczonej przez Operatora, w przypadku technicznych możliwości udostępnienia danej usługi oraz po spełnieniu warunków niezbędnych dla danej usługi, Operator zawiera z Abonentem aneks do umowy, określający zmianę rodzaju Usługi świadczonej przez Operatora.
8. Zmiana lokalizacji świadczenia Usługi wymaga zgody Operatora i podlega odrębnej opłacie.

## **§ 8 Rozwiązanie Umowy**

1. Każda ze stron może rozwiązać umowę zawartą na czas nieokreślony z zachowaniem 30-dniowego terminu wypowiedzenia, ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca kalendarzowego.
2. Umowa zawarta na czas określony może być rozwiązana jedynie za porozumieniem stron dokonanym w formie pisemnej.
3. Operator może rozwiązać Umowę z Abonentem w trybie natychmiastowym w przypadku:
  - a. cofnięcia, ograniczenia, wygaśnięcia, zmiany uprawnień lub warunków do świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora,
  - b. zmiany przepisów prawa wprowadzonych po dniu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora uniemożliwiających świadczenie Usługi,
  - c. niezawinionej przez Operatora zmiany warunków świadczenia Usługi, które uniemożliwiają w sposób trwały świadczenie usług ze względów technicznych,
  - d. nieuregulowania w terminie określonym wezwaniem do zapłaty przez Abonenta opłat na rzecz Operatora za świadczoną Usługę,
  - e. wykorzystywania przez Abonenta łącza i sieci Operatora w sposób zagrażający istotnym interesom innych abonentów lub interesom Operatora poprzez działania niezgodne z prawem, Umową, lub Regulaminem, a w szczególności: prób nielegalnego uzyskania dostępu do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób lub podejmowania innych działań utrudniających albo uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych.
  - f. naruszenia postanowień Umowy lub Regulaminu przez Abonenta i nie zaprzestania tych naruszeń w terminie 7 dni od dnia wezwania do ich zaprzestania,
  - g. wszczęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego, upadłościowego, egzekucyjnego albo postępowania naprawczego,
  - h. stwierdzenia przez służby techniczne Operatora przyłączenia przez Abonenta do Sieci osób trzecich,
4. W przypadkach, o których mowa w § 8 pkt. 3 d-h Operator może zawiesić świadczenie Usługi. W takim wypadku, przez okres nie dłuższy niż okres wypowiedzenia, o którym mowa w § 8 pkt. 1, Operator zachowuje prawo do naliczania opłaty abonamentowej. Wznowienie świadczenia zawieszony Usługi następuje w okresie do 30 dni od chwili zaprzestania naruszeń, usunięcia skutków naruszeń lub przywrócenia stanu umożliwiającego dalsze normalne świadczenie Usługi.
5. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Usługi na rzecz Abonenta, odłącza od sieci urządzenia wykorzystywane przez Abonenta, a dane elektroniczne Abonenta znajdujące się na serwerze Operatora zostają skasowane.
6. Abonent może rozwiązać Umowę z Operatorem w trybie natychmiastowym w przypadku:
  - a. wystąpienia przerwy w świadczeniu usługi trwającej dłużej niż kolejne 14 dni z przyczyn zwinionych przez Operatora,
  - b. ogłoszenia upadłości Operatora albo wszczęcie względem niego postępowania likwidacyjnego.
7. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy wymaga formy pisemnej, pod rygorem nieważności.

## **§ 9 Wygaśnięcie Umowy**

1. Umowa wygasa wskutek:
  - a. śmierci osoby fizycznej oraz ustania bytu prawnego osoby prawnej albo jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej, utworzonej zgodnie z przepisami prawa, będącej Abonentem.

## **§ 10 Cesja Umowy**

1. Abonent może przenieść na rzecz osób trzecich prawa i obowiązki wynikające z niniejszej Umowy, po uprzedniej pisemnej zgodzie Operatora.

## § 11

### Odpowiedzialność Operatora

- Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w granicach określonych Umową oraz Regulaminem.
- Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, chyba że jest ono wynikiem działania Abonenta, nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień niniejszego Regulaminu lub Umowy, działania osób trzecich, za których Operator nie ponosi odpowiedzialności lub siły wyższej albo Operatorowi nie można przypisać winy za spowodowanie niewykonania lub nienależytego wykonania usług.
- Strona podlegająca działaniu siły wyższej zawiadomi drugą Stronę tak szybko jak to będzie możliwe o fakcie jej wystąpienia.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - treści przekazywane podczas korzystania przez Użytkownika z Usługi świadczonej przez Operatora,
  - zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera Abonenta, podłączonego do Urządzeń, przed ingerencją osób trzecich,
  - gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane,
  - czyny, których dopuścił się Abonent, w szczególności z tytułu naruszenia przez Abonenta prawa autorskiego, z tytułu popełnienia przez Abonenta czynów nieuczciwej konkurencji lub zamieszczania przez Abonenta niedozwolonej reklamy lub niezgodnych z prawem treści,
  - okoliczności powstałe z winy Abonenta np. na skutek awarii sprzętu lub oprogramowania Abonenta albo nieprzestrzegania postanowień Regulaminu i innych przepisów prawa.
- Usługi Operatora nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w sposób niezgodny z zasadami współzycia społecznego, w szczególności w sposób uciążliwy dla innych użytkowników Sieci Operatora i dla Operatora. W szczególności zabronione jest celowe przeciążanie sieci, transmisja z wirusami komputerowymi, transmisja pakietów IP z fałszywym adresem nadawcy oraz inne.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki dostępu do informacji Abonenta, w wyniku udostępnienia przez Abonenta haseł dostępu osobom nieupoważnionym.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za zamówienie, realizację i poprawne działanie domen adresowych rejestrowanych przez osoby trzecie.
- Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzenia ograniczeń w zakresie możliwości wykorzystania Sieci Operatora wynikających z ochrony poprawnej pracy tej Sieci. W szczególności ograniczenia, o których mowa powyżej dotyczą: dostępu do poszczególnych usług internetowych oraz maksymalnej wielkości przesyłanych listów poczty elektronicznej e-mail.

## § 12

### Obowiązki Abonenta

- Abonent jest zobowiązany do korzystania z usług świadczonych przez Operatora w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu Sieci Operatora.
- Wszystkie usługi Operatora mogą być wykorzystywane przez Abonenta tylko do celów zgodnych z prawem. Zabronione jest niezgodne z prawem rozpowszechnianie i udostępnianie jakichkolwiek materiałów (treści i obrazów), materiałów naruszających dobra osobiste osób trzecich i materiałów naruszających prawa własności intelektualnej osób trzecich
- Abonent korzysta z wszelkich danych, informacji lub oprogramowania uzyskanych przy wykorzystaniu sieci Operatora wyłącznie na swoje własne ryzyko.
- Abonent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu oraz Cennika, a w szczególności zobowiązany jest do:
  - terminowego i w pełnej wysokości uiszczania opłat za świadczone przez Operatora usługi,
  - niedokonywania zmian w łączu zapewniającym dostęp do Sieci Operatora,
  - niezwłocznego zgłaszania Operatorowi przypadków zakłóceń w funkcjonowaniu Sieci Operatora oraz przypadków nieuprawnionego lub zagrażającego interesom innych Abonentów działania w Sieci Operatora.
- Abonent nie będzie podejmować żadnych działań prowadzących do przeciążenia Sieci, ingerujących w zasoby innych użytkowników Sieci lub mogących wywołać jakąkolwiek szkodę u Operatora i innych podmiotów. W szczególności rozumie się przez to następujące działania:
  - wysyłania drogą elektroniczną wiadomości o charakterze „niechcianej” reklamy, szczególnym przypadkiem jest wysyłanie dużej ilości listów w krótkim okresie czasu na jedno konto pocztowe – tzw. spam, mail bombing,
  - rozsyłanie programów komputerowych wirusów, które przyłączają się do innych programów lub wiadomości poczty elektronicznej i są wraz z nimi przenoszone pomiędzy komputerami,
  - podejmowanie jakichkolwiek prób uzyskania dostępu do zasobów komputerowych i sieciowych lub korzystania z takich zasobów nie należących do Abonenta bez zgody ich właściciela.
- Abonent zobowiązuje się do utrzymywania w poufności haseł dostępu oraz dołożenia najwyższej staranności w celu uniemożliwienia dostępu osobom nieupoważnionym.
- Usługi dostarczane przez Operatora są świadczone na wyłączny użytek Abonenta. W związku z powyższym Abonent nie jest uprawniony do dostarczania osobom trzecim usług Operatora bez jego pisemnej zgody. Abonent zobowiązuje się do usunięcia jakichkolwiek szkód po stronie Operatora, będących skutkiem umożliwienia przez Abonenta korzystania z Usług przez jakiegokolwiek osoby trzecie bez upoważnienia Operatora.

## § 13

### Obowiązki Operatora

- Operator zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu oraz Cennika, a w szczególności zobowiązany jest do:
  - zapewnienia świadczenia Usługi na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku usług,
  - udostępnienia na żądanie Abonenta informacji technicznych dotyczących parametrów świadczonej Usługi,
  - ponoszenia odpowiedzialności za awarie, usterki lub uszkodzenia na zasadach określonych w regulaminie,
  - usunięcia awarii i usterek powstałych w czasie świadczenia usług,
  - bieżącego informowania Abonenta o możliwościach modernizacji lub zwiększenia efektywności Usługi wynikającej z postępu technicznego lub o dalszym rozszerzeniu oferty usług Operatora,
  - wykonywanie wszelkich czynności mających na względzie przede wszystkim zachowanie ciągłości świadczenia Usługi,
  - zapewnienie, czynnego w dni robocze telefonicznego dostępu do vBOK w celu zapewnienia obsługi Abonentów.
- W przypadku przewidywanych przerw w świadczeniu usług trwających dłużej niż 3 godz. (przerwy w działaniu urządzeń ograniczające dostęp Abonenta do Sieci Operatora), związanych z techniczną obsługą Sieci, Operator poinformuje (z wykorzystaniem poczty elektronicznej) Abonenta o takiej przerwie konserwacyjnej z wyprzedzeniem nie mniejszym niż 24 godziny.

## § 14

### Urządzenia

- W przypadku udostępnienia Klientowi urządzeń będących własnością Operatora, Klient ma obowiązek:
  - korzystać z udostępnionych mu przez Operatora urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji oraz zabezpieczyć je przed zniszczeniem, utratą lub kradzieżą,
  - zapewnić prawidłowe zasilanie energetyczne urządzeń,
  - umożliwić służbom technicznym Operatora lub jego upoważnionemu przedstawicielowi dostęp do urządzeń w ustalonym czasie nie dłuższym niż 7 dni licząc od dnia poinformowania Klienta o takiej konieczności z uwagi na naprawy, konserwacje, zmiany konfiguracji, itp.,
  - powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy urządzeń udostępnionych przez Operatora,
  - nie dokonywać samodzielnie napraw i modernizacji urządzeń udostępnionych przez Operatora,
  - nie zmieniać samodzielnie miejsca zainstalowania udostępnionych przez operatora urządzeń.
- Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy urządzeń udostępnionych przez Operatora w przypadku naruszenia przez Klienta obowiązków, o którym mowa w ust. 1.
- W ciągu 7 dni roboczych od daty wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy, Abonent zobowiązany jest udostępnić swoje pomieszczenia pracownikowi Operatora w celu demontażu umieszczonych w tych pomieszczeniach urządzeń wyszczególnionych w protokole zdawczo-odbiorczym. W chwili dokonywania demontażu urządzeń, Urządzenia te powinny znajdować się w stanie nienaruszonym, a ich zużycie nie powinno wykraczać ponad zużycie wynikające z normalnej eksploatacji.
- W przypadku nie wydania, utraty, zniszczenia lub zużycia ponad normalną eksploatację Urządzeń zamontowanych w pomieszczeniach

Abonenta, Operator ma prawo do odszkodowania w wysokości odpowiadającej utracie wartości w skutek nadmiernego zużycia lub kosztom zakupu nowych urządzeń o takiej samej funkcjonalności.

5. Wysokość odszkodowania, o którym mowa w ust. 4, będzie określona przez Operatora w nocy obciążeniowej, która stanowi wezwanie do zapłaty.

## **§ 15**

### **Opłaty za Usługę**

1. Wysokość opłat za usługi określa Cennik, o ile warunki Umowy nie stanowią inaczej.
2. W przypadku płatności przez Abonenta całej kwoty opłaty za cały okres obowiązywania umowy zawartej na czas określony z góry Operator nie ma prawa zmieniać wysokości opłaty dla tego Abonenta.
3. Abonent opłaca opłatę aktywacyjną wraz z opłatą za pierwszy okres rozliczeniowy.
4. Cennik określa wysokość opłat za Usługę w okresie rozliczeniowym.
5. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności do 12 (dwunastego) dnia miesiąca, z góry za dany okres rozliczeniowy na rachunek bankowy Operatora lub w innym miejscu zakreślonym przez Operatora na FV lub jego stronie WWW.
6. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat naliczane będą odsetki ustawowe. Odsetki należą się za czas opóźnienia, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin zapłaty.
7. Operator może naliczać opłaty za Usługę zrealizowaną w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane.
8. W przypadku opłaty płatnej z góry za cały okres obowiązywania umowy zawartej na czas określony, Abonent uiszcza stosowną opłatę jednorazowo.
9. Opłata abonamentowa naliczana jest od chwili aktywacji Usługi zgodnie z Regulaminem.
10. Jeżeli Usługa nie obejmuje pełnych miesięcy, co w szczególności dotyczy pierwszego miesiąca po aktywacji, wówczas Opłaty Abonamentowe ustala się w wysokości 1/30 (jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień.
11. Inne opłaty wynikające z dokonanych przez Abonenta zmian, polegających na rozszerzeniu posiadanej Usługi lub zamówieniu nowej usługi, będą naliczane z dniem dokonania zmiany. Inne opłaty wynikające z dokonanych przez Abonenta zmian, polegających na zmniejszeniu posiadanej Usługi lub rezygnacji z posiadanej Usługi, będą naliczane od początku następnego okresu rozliczeniowego.
12. Abonent zobowiązany jest do prawidłowego dokonania zapłaty, przez co należy rozumieć dokonanie opłaty na konto bankowe.
13. Za termin dokonania opłaty uważa się datę wpływności należności na konto bankowe. W przypadku przekroczenia terminu płatności o 7 dni Operator ma prawo do zawieszenia świadczenia usług. Zawieszenie usług powstałe na skutek przekroczenia terminu płatności nie zwalnia Abonenta z opłat abonamentowych za okres zawieszenia. Operator wznowi świadczenie usług na rzecz Abonenta bezzwłocznie po uzyskaniu potwierdzonej informacji bankowej o wpływności wszelkich zaległych należności na konto bankowe Operatora.
14. Operator zastrzega sobie prawo dochodzenia od Abonenta niezapłaconych należności nawet pomimo rozwiązania z nim Umowy.

## **§ 16**

### **Postępowanie reklamacyjne**

1. Reklamacje muszą być zgłaszane przez Abonenta w formie pisemnej lub pocztą elektroniczną do vBOK.
2. Użytkownik po zaobserwowaniu przerwy w świadczeniu Usługi lub nienależytego jej świadczenia zobowiązany jest do natychmiastowego poinformowania o tym vBOK. Zgłoszenie takie będzie podstawą do rozpatrzenia reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.
3. Przy ustalaniu czasu trwania przerwy, przy czym za początek Awarii uznaje się moment zgłoszenia przez Abonenta (telefonicznego lub za pomocą poczty elektronicznej) nieprawidłowego funkcjonowania Usługi, pod warunkiem iż awaria powstała z winy Operatora. Za koniec awarii uznaje się przywrócenie prawidłowego funkcjonowania Usługi.
4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, 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 telekomunikacyjnej.
5. Reklamacja powinna zawierać dane Abonenta, numer ID Abonenta, opis przedmiotu reklamacji oraz okoliczności ją uzasadniające (wysokość kwestionowanej opłaty, określenie niewykonanej lub nienależycie wykonanej Usługi wraz z podaniem okresu, w którym uchybienie miało miejsce), datę sporządzenia, podpisy osób uprawnionych do reprezentowania Abonenta, inne posiadane dokumenty i informacje uzasadniające reklamację.
6. Niezależnie od złożenia reklamacji kwota objęta reklamacją jest wymagalna i płatna w terminie. W przypadku uwzględnienia reklamacji, kwestionowana kwota zaliczana jest na poczet przyszłych należności.
7. Przy rozpatrywaniu reklamacji stosownie do jej przedmiotu Operator zobowiązany jest uwzględnić:
  - a. prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
  - b. dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego,
  - c. wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby Operatora,
  - d. badania techniczne i obserwacje urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla danego rodzaju usługi.
8. Operator rozpatruje reklamację w ciągu 30 dni kalendarzowych i powiadamia Abonenta o wyniku postępowania reklamacyjnego.
9. Na złożoną reklamację vBOK udziela odpowiedzi w formie pisemnej
10. Na życzenie reklamującego odpowiedź na reklamację jest przesyłana na jego adres listem poleconym.
11. Za każdy dzień (powyżej 24 h) przerwy w świadczeniu usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w postaci 1/30 (jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty abonamentowej.
12. Jeżeli przerwa w świadczeniu usług nastąpiła z winy Abonenta, zobowiązuje się Abonenta do pokrycia kosztów związanych z przywróceniem świadczenia usług przez Operatora.
13. Abonent może dowodząc swojej szkody, dochodzić od Operatora odszkodowania na zasadach ogólnych, w kwocie wyższej niż wskazanej w pkt. 11.

## **§ 17**

### **Poufność informacji**

1. Operator i Abonent zobowiązani są do zachowania poufności informacji o warunkach łączącej strony Umowy oraz danych identyfikacyjnych Abonenta, a wzajemnie udzielane informacje mogą być wykorzystywane wyłącznie do celów wykonania łączącej Strony Umowy.

## **§ 18**

### **Postanowienia końcowe**

1. Abonent wyraża niniejszym zgodę na przesyłanie na jego adres materiałów promocyjnych Operatora.
2. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy kodeksu Cywilnego.
3. Sądem właściwym dla wszelkich sporów jest właściwy miejscowo sąd powszechny.