

Regulamin usługi telefonii internetowej MSTEŁ

Dział I. Definicje

§ 1

Użyte w „Regulaminie korzystania z usługi telefonii internetowej MSTEŁ świadczonej przez nowogrod.NET Sp. z o.o.”, pojęcia oznaczają:

- 1) **Abonent** – podmiot, który zawarł z nowogrod.NET Sp. z o.o. umowę w formie pisemnej o świadczenie usługi telefonii internetowej MSTEŁ
- 2) **Cennik** – „Cennik usługi telefonii internetowej MSTEŁ”,
- 3) **Lokal** – określone w Umowie miejsce świadczenia usługi telefonii internetowej MSTEŁ
- 4) **Okno Serwisowe** – działania mające na celu wykonanie niezbędnych prac, w szczególności związanych z modernizacją sieci oraz polepszeniem świadczonej usługi mogących skutkować brakiem dostępu Użytkownika do usługi przez maksymalnie 60 minut, informacja o oknie jest wcześniej ogłaszana Abonentom.
- 5) **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora, rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze dniach miesiąca,
- 6) **Regulamin** – „Regulamin korzystania z usługi telefonii internetowej MSTEŁ świadczonej przez nowogrod.NET Sp. z o.o.”,
- 7) **Sieć** – wszystkie urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną do przesyłania informacji na odległość,
- 8) **Operator** – nowogrod.NET Sp. z o.o., ul. Rynek 26, 66-010 Nowogród Bobrzański
- 9) **Umowa** – „Umowa o świadczenie usługi telefonii internetowej MSTEŁ przez nowogrod.NET Sp. z o.o. zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem,
- 10) **Urządzenia** – stanowiący własność Operatora komplet urządzeń udostępnianych Użytkownikowi w celu świadczenia usługi telefonii internetowej MSTEŁ,
- 11) **Usługa** – usługa telefoniczna MSTEŁ w technologii VoIP świadczona przez nowogrod.NET Sp. z o.o.
- 12) **Użytkownik** – Abonent lub inny podmiot uprawniony przez Abonenta do korzystania z Usługi w Lokalu określonym w Umowie,
- 13) **Zamawiający** – podmiot, który złożył zamówienie na usługę telefonii internetowej MSTEŁ,
- 14) **Połączenie telefoniczne** – jednorazowe wykorzystanie sieci telekomunikacyjnej w celu przekazania sygnałów telefonicznych,
- 15) **Urządzenie końcowe** – urządzenie telekomunikacyjne lub jego podzespół przeznaczony do współpracy z siecią publiczną, dołączane bezpośrednio lub pośrednio do zakończenia sieci telekomunikacyjnej.

Dział II. Zakres i warunki świadczenia usługi telefonii internetowej MSTEŁ

§ 2

1. Usługa świadczona jest przez nowogrod.NET Sp. z o.o. na podstawie Umowy, w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie i/lub Regulaminie Promocji.
2. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu i/lub Regulaminu Promocji i uiszczania opłat określonych w Cenniku i/lub Cenniku Promocji oraz zobowiązuje się zapewnić przestrzeganie Regulaminu przez Użytkownika.
3. Operator świadczy usługę telefonii internetowej w oparciu o własną infrastrukturę, a także w oparciu o infrastrukturę firm trzecich.
4. Usługa może być świadczona w sieci innego operatora, pod warunkiem spełnienia wymogów technicznych Operatora.
5. Numer telefoniczny ustala i nadaje Operator, o ile Abonent nie zechce przenieść swojego aktualnego numeru. Operator może odmówić przeniesienia numeru w przypadku braku technicznych możliwości realizacji usługi przeniesienia.
6. Numer może zostać zmieniony przez Operatora, gdy jest to konieczne ze względów technicznych po zawiadomieniu Abonenta. Zmiana następuje nieodpłatnie.
7. Abonent może żądać bezpłatnej zmiany numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z aktualnego numeru jest uciążliwe.

§ 3

1. W ramach Usługi Operator zapewnia:
 - 1) usługi głosowe w telefonii internetowej (VoIP)
 2. Usługa jest świadczona w opcjach wskazanych w Cenniku i wybieranych przez Abonenta.
 3. Połączenia telefoniczne są realizowane w ruchu automatycznym za pośrednictwem protokołu IP, jednocześnie Operator informuje Abonenta, że rzeczywiste parametry transmisji danych (głosu) uzależnione są od obciążenia poszczególnych węzłów sieci internetowej, a tak że przepustowość łącza lub/i serwera docelowego i mogą różnić się od parametrów transmisji podanych w specyfikacji wybranej opcji, co wynika ze specyfiki sieci Internet. Operator zapewnia stałe utrzymywanie określonych w opcji parametrów pomiędzy Urządzeniem a routerem dostępnym Operatora (tj. urządzenie brzegowe, łączące Infrastrukturę Operatora z siecią Internet), zgodnie z obowiązującymi normami, pod warunkiem zastosowania przez Abonenta właściwego urządzenia końcowego.

4. Operator umożliwia realizację połączeń głosowych do sieci stacjonarnych i komórkowych krajowych i zagranicznych z wyłączeniem sieci satelitarnych.
5. Operator oświadcza, iż nie zapewnia możliwości dzwonienia na numery alarmowe oraz nieprawidłowego działania usługi fax. Ograniczenie wynika to z technologii świadczonej usługi w oparciu o protokół IP.
6. Monitoring kluczowych elementów infrastruktury niezbędnych do prawidłowego świadczenia usługi Użytkownikom.

§ 4

1. Użytkownik zobowiązany jest:
 - 1) korzystać z Urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i wymaganiami prawidłowej eksploatacji,
 - 2) udostępnić pracownikom Operatora lub jej przedstawicielom bezzwłocznie Lokal w celu zainstalowania Urządzeń i dokonania konserwacji Urządzeń, oraz w przypadku napraw Urządzeń (w czasie gotowości służb technicznych Operatora, o której mowa w § 28); czas opóźnienia w udostępnieniu Lokalu nie wlicza się do terminu uruchomienia Usługi lub naprawy Urządzeń
 - 3) powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń w momencie ich stwierdzenia,
 - 4) nie dokonywać samodzielnie napraw i modernizacji Urządzeń; wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń Urządzeń dokonuje wyłącznie Operator lub jej upoważniony przedstawiciel,
 - 5) zapewnić zasilanie niezbędne do funkcjonowania Usługi,
 - 6) do dołożenia we własnym zakresie wszelkich starań w celu zabezpieczenia loginów

i haseł udostępnionych przez Operatora w celu konfiguracji urządzeń własnych Użytkownika w celu poprawnej konfiguracji usługi VoIP, ażeby uniknąć możliwości korzystania z usługi przez osoby trzecie.

2. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy udostępnionych Użytkownikowi przez Operatora Urządzeń w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:

- 1) samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Użytkownika,
 - 2) samowolnej zmiany konfiguracji Urządzeń,
 - 3) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzeń,
 - 4) uszkodzeń spowodowanych działaniami urządzeń będących własnością Użytkownika,
 - 5) świadomego zniszczenia.
3. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych usług – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług Internetowych poza Lokalem bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.

Dział III. Umowa o świadczenie usługi telefonii internetowej MSTEŁ

§ 5

1. Umowa jest zawierana w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, po dostarczeniu przez Zamawiającego wszystkich wymaganych dokumentów i spełnieniu warunków określonych w Regulaminie.

- 1a. Operator dopuszcza zawarcie umowy w formie elektronicznej lub dokumentowej.
2. W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba należycie do tego umocowana.
3. Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.
4. Umowa może być zawarta na czas określony lub na czas nieokreślony.

§ 6

Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadkach, gdy:

- 1) nie istnieją warunki techniczne do świadczenia Usługi,
- 2) Zamawiający zalega z opłatami na rzecz Operatora
- 3) Istnieją przesłanki o niewyplacalności Zamawiającego

§ 7

1. Wszelkie zmiany w Umowie muszą być dokonywane, pod rygorem nieważności, w formie pisemnego aneksu do Umowy.

- 1a. Operator dopuszcza dokonanie zmian umowy w formie elektronicznej lub dokumentowej.
2. W przypadku zmiany opcji dopuszcza się formę komunikacji na odległość. Zmiana opcji może nastąpić za pośrednictwem poczty elektronicznej. Operator potwierdzi pisemnie Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie opcji lub informuje go o niemożliwości dokonania zmiany, o ile Abonent nie zażyczył sobie dostarczenia tej informacji drogą elektroniczną.
3. Abonent, który dokonał zmian Umowy Abonenckiej w trybie, o którym mowa w ust. 2, może odstąpić od dokonanych zmian, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 14 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia zmian. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
4. Zmiany w Regulaminie oraz w Cenniku następują w trybie określonym w § 17 ust. 7 oraz w § 21.

§ 8

Abonent Usługi, którego dane zawarte w Umowie ulegają zmianie, bądź, wobec którego wszczęto postępowanie upadłościowe lub inne postępowania sądowe, mogące mieć wpływ na Umowę, jest zobowiązany:

- 1) poinformować Operatora o okolicznościach, o których mowa powyżej, w terminie do 30 dni kalendarzowych od zaistnienia takich zmian lub wszczęcia postępowań,
- 2) w przypadku przejęcia praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy – wskazać podmiot przejmujący jej prawa i obowiązki wynikające z Umowy,

§ 9

1. Umowa może być rozwiązana przez Strony z miesięcznym okresem wypowiedzenia przez:

- 1) pisemne oświadczenie złożone przez Abonenta do Operatora, rozpoczęcie okresu wypowiedzenia następuje z dniem 1 następnego miesiąca po dostarczeniu przez Abonenta wypowiedzenia
- 2) pisemne oświadczenie Operatora przekazane listem poleconym na adres Abonenta określony w Umowie, rozpoczęcie okresu wypowiedzenia następuje z dniem pierwszego następnego miesiąca po dostarczeniu wypowiedzenia.
2. Operator może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku nieistnienia, ustania lub istotnego pogorszenia się technicznych możliwości świadczenia Usługi. W takim przypadku Abonent nie ponosi miesięcznej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia.
3. Umowa może być rozwiązana przez Abonenta ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie Operatora Użytkownik nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni.
4. Operator może w każdym czasie ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usługi lub wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta lub Użytkownika postanowień Umowy, naruszenia postanowień Regulaminu lub przepisów prawa, w zakresie związanym z korzystaniem z Usługi, a w szczególności:
 - 1) nieuregulowania opłat na rzecz Operatora za jeden Okres rozliczeniowy, jeżeli Abonent pozostaje w opóźnieniu z zapłatą dłużej niż 10 dni od terminu płatności wskazanego na fakturze,
 - 2) nielegalnego uzyskania lub podjęcia prób nielegalnego uzyskania dostępu do zasobów będących w posiadaniu innych osób albo podejmowania lub umożliwiania podejmowania osobom trzecim innych działań utrudniających albo uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych,
 - 3) nieprzestrzegania przez Użytkownika, w zakresie, jakim go dotyczy, przepisów ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. nr 171, poz. 1800), z późn. zmianami.
 - 4) powodowania zjawiska przeciążenia, w tym przepełnienia, blokowania lub powodowania natłoku w sieci lub innych sieciach transmisji lub ich elementów,
 - 5) przesyłania lub umożliwiania przesyłania informacji niezamówionej przez jej odbiorcę w celu wykorzystywania ich do działań związanych z przesyłaniem informacji niezamówionej przez jej odbiorcę,

6) wszelkich działań Użytkownika, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Operatora lub zakłócać poprawne funkcjonowanie systemu Operatora służącego udostępnieniu i monitorowaniu Usługi, szkieletu i punktów stykowych Sieci oraz innych elementów Sieci.

5. Ograniczenie lub zawieszenie przez Operatora świadczenia Usługi trwa do czasu poinformowania Operatora przez Abonenta o usunięciu przyczyny będącej podstawą ograniczenia lub zawieszenia usług i potwierdzenia tej okoliczności przez Operatora.

6. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usługi nie pozbawia Operatora prawa do wypowiedzenia umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.

7. Operator może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku wystąpienia sytuacji opisanej w § 4, punkt 3.

§ 10

Umowa wygasa wskutek:

1) upływu czasu na jaki została zawarta w przypadku umów zawartych na czas określony w sytuacji, gdy Abonent najpóźniej na 30 dni przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta zawiadomi pisemnie Operatora o rezygnacji z korzystania z usług Operatora. W przypadku nie złożenia oświadczenia o rezygnacji z korzystania z usług Operatora w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim, Umowa z upływem okresu, na który została zawarta ulega przekształceniu w Umowę na czas nieokreślony, a Abonent ponosi opłaty zgodnie z Cennikiem.

2) ustania bytu prawnego osoby prawnej albo jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, utworzonej zgodnie z przepisami prawa, będącej Abonentem Usług, z zastrzeżeniem §8,

3) śmierci osoby fizycznej będącej Abonentem Usług.

§ 11

1. W ciągu 30 dni od daty wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy, Użytkownik zobowiązany jest udostępnić swoje pomieszczenia pracownikowi Operatora lub jej upoważnionemu przedstawicielowi w celu demontażu umieszczonych w tych pomieszczeniach Urządzeń wyszczególnionych w protokole zdawczo-odbiorczym. W chwili dokonywania demontażu Urządzeń, powinny one znajdować się w stanie nienaruszonym, a ich zużycie nie powinno wykraczać ponad zużycie wynikające z normalnej eksploatacji.

2. W przypadku utraty, zniszczenia, uszkodzenia lub zużycia ponad normalną eksploatację Urządzeń zamontowanych w pomieszczeniach Użytkownika, Operator ma prawo do odszkodowania od Abonenta w wysokości poniesionej szkody.

3. Jeżeli Abonent nie umożliwi odbioru Urządzenia w terminie wskazanym w ust. 1, zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 opłaty instalacyjnej za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Urządzenia, chyba, że opóźnienie nastąpiło z winy Operatora.

4. Wysokość kary umownej naliczonej Abonentowi, wynikającej z rozwiązania Umowy na czas określony przez Operatora z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta przed upływem okresu na jaki została zawarta, obliczana jest na podstawie wartości rabatu przyznanego Abonentowi, pomniejszonego o proporcjonalną jego wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Wysokość rabatu przyznanego Abonentowi określa Cennik, Cennik Promocji i/lub Regulamin Promocji.

Dział IV. Odpowiedzialność

§ 12

1. Abonent ponosi odpowiedzialność za nieprzebranie przez Użytkownika postanowień Regulaminu i Umowy.

2. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, a w przypadkach w nim nieuregulowanych na zasadach określonych w Prawie telekomunikacyjnym i Kodeksie cywilnym.

§ 13

Operator nie ponosi odpowiedzialności:

1) w przypadku uszkodzenia, z przyczyn nieleżących po stronie Operatora, urządzeń i łączy stanowiących własność Abonenta lub osoby trzeciej,

2) za awarie w pracy Urządzeń będących następstwem uszkodzeń urządzeń lub łączy niestanowiących własności Operatora lub przerw wynikających z działań lub zaniechań Abonenta,

3) w przypadku niedotrzymania wartości parametrów technicznych urządzeń lub łączy stanowiących własność Abonenta lub osoby trzeciej,

4) w przypadku działania lub zaniechania osób trzecich, których następstwem jest brak możliwości świadczenia Usługi,

5) w przypadku uniemożliwienia pracownikom Operatora lub jej przedstawicielom dostępu do Urządzeń i łączy stanowiących własność Operatora i znajdujących się w lokalizacjach Abonenta lub pomieszczeniach osoby trzeciej, niezależnie od tytułu prawnego Abonenta do tych pomieszczeń,

6) za awarie będące następstwem ingerencji przez Abonenta w Urządzenia lub przewody stanowiące własność Operatora,

7) za nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego oprogramowania, jeśli jego instalacja i użytkowanie nie przebiegała zgodnie z zaleceniami producenta,

8) za treści przekazywane podczas korzystania przez Abonenta z Usługi,

9) za niezależne od Operatora następstwa przerw w świadczeniu Usługi w trakcie występowania Okna Serwisowego,

10) następstwa oraz szkody powstałe na skutek ograniczenia lub zawieszenia Usługi,

11) skutki naruszenia przez Abonenta zobowiązań wskazanych w § 4 ust. 1.

12) za brak możliwości wykonywania połączeń na numery alarmowe w telefonii internetowej oraz na niektóre numery w sieciach innych operatorów.

§ 14

1. Operator i Abonent nie ponoszą odpowiedzialności za szkody spowodowane siłą wyższą lub decyzjami władz państwowych lub samorządowych. Siła wyższa oznacza zdarzenie zewnętrzne niezależne od danej Strony, któremu dana Strona nie mogła zapobiec.

2. Strona podlegająca działaniu siły wyższej zawiadomi drugą Stronę tak szybko jak to będzie możliwe o wystąpieniu siły wyższej.

§ 15

1. Operator udzieli rabatu w opłatach abonamentowych:

1) w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty abonamentowej dla danej lokalizacji – za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu Usługi na łączu w danej lokalizacji.

2. O ile przerwa w świadczeniu Usługi nastąpiła z winy Użytkownika, Abonent zobowiązany jest pokryć koszty związane z przywróceniem możliwości jej świadczenia

przez Operatora.

3. Suma zapłaconych przez Operatora kar umownych, o których mowa w ust. 1 nie może przekroczyć w danym Okresie rozliczeniowym, wysokości miesięcznych opłat abonamentowych przewidzianych w Cenniku.

§ 16

1. Operator zapewni należytą staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.

2. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi przez siebie usługami Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług.

Dział V. Opłaty

§ 17

1. Wysokość opłat za Usługę określa Cennik.

2. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat za Usługę zgodnie z otrzymanymi fakturami VAT. Termin płatności faktury VAT oraz numer rachunku bankowego jest każdorazowo określony na fakturze VAT.

3. Okres rozliczeniowy rozpoczyna się pierwszego dnia każdego miesiąca

4. Jeżeli okres świadczenia Usługi na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień świadczenia Usługi.

5. Opłaty z tytułu świadczenia Usługi pobierane są od dnia uruchomienia Usługi w danej lokalizacji wskazanego w protokole zdawczo-odbiorczym Usługi.

6. Miesięczna opłata abonamentowa obejmuje: utrzymanie gotowości do świadczenia usługi, korzystanie, konserwację i utrzymanie Urządzeń, dostęp do wsparcia telefonicznego Użytkownika oraz usługi dodane. W cenie Abonamentu mogą być uwzględnione pule minut.

7. Z zastrzeżeniem postanowień § 21 Regulaminu, zmiany wysokości opłat abonamentowych miesięcznych wynikające ze zmiany Cennika, nie powodują konieczności zmiany w formie aneksu zawartej Umowy. Operator wykaże nową stawkę opłat w kolejnej wystawianej fakturze po zmianie Cennika. W przypadku zmian opłat polegających na wprowadzeniu nowych opłat, które Abonent zobowiązany jest uiszczać lub skutkujących podwyższeniem dotychczasowych opłat stosuje się § 21 Regulaminu.

8. Czas trwania połączenia w ruchu automatycznym jest rejestrowany od chwili zgłoszenia się wywoływanoego Urzędnika Końcowego do chwili rozłączenia się urzędnika wywołującego i stanowi podstawę naliczenia opłaty za wykonane połączenie zgodnie z Cennikiem Usługi obowiązującym w dniu wykonania tego połączenia.

9. Operator jest uprawniony do zaokrąglenia opłat do pełnych groszy.

§ 18

Za nieświadczenie Usługi będące następstwem działań podjętych przez Operatora w ramach Okna Serwisowego nie ulegają zmniejszeniu opłaty ponoszone przez Abonenta na rzecz Operatora z tytułu świadczenia Usługi.

§ 19

1. Opłata za Usługę powinna zostać wniesiona w terminie wskazanym w fakturze VAT. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Operatora.

2. Abonent jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Operatora o fakcie nieotrzymania faktury VAT za dany Okres rozliczeniowy.

3. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat Operator pobiera odsetki ustawowe.

§ 20

Operator zastrzega sobie prawo dochodzenia od Abonenta niezapłaconych należności oraz zwrotu Urządzeń nawet pomimo rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

§ 21

1. O zmianach w Regulaminie lub zmianach w Cenniku skutkujących podwyższeniem opłat lub polegających na wprowadzeniu nowych opłat, które Abonent zobowiązany jest uiszczać oraz terminach ich wprowadzenia, Operator powiadamia Abonentów z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego. Informacje o zmianach będą dołączane do faktur miesięcznych, z zastrzeżeniem pkt. 3 i 4, lub Abonent zostanie powiadomiony o nich odrębnym pismem – przed doręczeniem faktury obliczonej według zmienionych opłat.

2. Jeżeli Abonent nie dokona wypowiedzenia Umowy w terminie nie późniejszym, niż dzień przed wejściem w życie zmian Regulaminu lub zmian Cennika polegających na wprowadzeniu nowych opłat, które Abonent zobowiązany jest uiszczać lub skutkujących podwyższeniem opłat dotychczasowych, przyjmuje się, że wyraża on zgodę na zmianę warunków Umowy.

3. Okres wskazany w pkt. 1 może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, czy też decyzji Prezesa UKE, z którego wynika konieczność zmian, następuje szybciej niż jeden okres rozliczeniowy.

4. Operator podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku lub Regulaminie. Informacja może być dostarczona Abonentowi w formie wynikającej z zawarcia umowy, chyba, że Abonent udostępnił adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka komunikacji na odległość.

Dział VI. Zakres obsługi serwisowej Usługi

§ 22

W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:

1) usuwanie nieprawidłowości w pracy Urządzeń,

2) konserwację, naprawę lub wymianę uszkodzonego Urządzenia,

3) usuwanie awarii Sieci,

4) możliwość zgłaszania problemów pracy z Siecią na specjalnie do tego celu

wydzielony numer telefoniczny 68 411 20 20

§ 23

1. W ramach serwisu Usługi Operator zapewnia gotowość służb technicznych do usunięcia awarii od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00 do 20.00, a także w soboty od 10.00 do 16.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

2. Operator zobowiązuje się do usunięcia awarii, w czasie gotowości służb technicznych, o których mowa w ust. 1, w terminie 24 godzin od momentu, w którym Operator wykryje awarię lub awaria zostanie zgłoszona przez Abonenta na numer 68 411 20 20

3. Wskaźniki jakościowe dotyczące świadczonej usługi publikowane są na stronie Operatora pod adresem nowogrod.net, a także są do wglądu w siedzibie Operatora.

Dział VII. Reklamacje

§ 24

1. Reklamacja powinna być złożona w terminie 12 miesięcy:

- 1) od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi,
 - 2) od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana,
 - 3) od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie opłat z tytułu Usługi.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.

§ 25

1. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko, firmę albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) adres miejsca instalacji Urządzenia,
 - 5) wysokość zwrotu uiszczonych miesięcznych opłat abonamentowych,
 - 6) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty kwot podlegających zwrotowi – w przypadku, o którym mowa w pkt 5,
 - 7) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
2. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Operatora.

§ 26

1. Reklamacja może zostać złożona w Biurze Obsługi Klienta Operatora
2. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, ustnie do protokołu sporządzonego w Biurze Obsługi Klienta Operatora.

§ 27

1. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w Regulaminie, za wyjątkiem § 25 ust. 1 pkt 5 Regulaminu, Operator niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, wzywając jednocześnie Abonenta do uzupełnienia braków reklamacji w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
2. W wezwaniu Operator wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż nieuzupełnienie reklamacji w 7 dniowym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

§ 28

1. Zgłoszenie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania faktury VAT we wskazanym terminie.
2. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Operator wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Abonenta wobec Operatora, a w przypadku braku zadłużenia, zgodnie z wnioskiem Abonenta wyżej wymienione kwoty zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaliczone na poczet przyszłych należności.

§ 29

1. Operator rozpatrując reklamację jest obowiązany zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
2. Przy rozpatrywaniu reklamacji stosownie do jej przedmiotu Operator rozpatrując reklamację zobowiązany jest uwzględnić:
1) prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
2) dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego,
3) wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby Operatora,
4) badania techniczne i obserwacje urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla Usługi.

§ 30

Operator rozpatrując reklamację udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia.

§ 31

1. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
1) nazwę rozpatrującego reklamację,
2) powołanie podstawy prawnej,
3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
4) w przypadku przyznania zwrotu miesięcznych opłat abonamentowych – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest Abonent będący osobą fizyczną, który zawarł Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, także o prawie dochodzenia roszczeń przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego,
6) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
2. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.

Dział VIII. Dokumenty niezbędne do podpisania Umowy

§ 32

Zamawiający obowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tożsamość lub status prawny. Operator zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów i informacji przewidzianych w przepisach prawa.

Dział IX. Tajemnica telekomunikacyjna oraz ochrona danych osobowych

§ 33

1. Operator zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym.
2. Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 roku, nr 101, poz.926 z późn.zm.). Dane osobowe zawarte w umowie i przekazane w trakcie wykonywania umowy będą przetwarzane w celu wykonywania umowy, a także zapisów regulaminu.

3. Operator oświadcza, iż identyfikacja Abonenta następuje poprzez weryfikację sprzętowego adresu interfejsu sieciowego (MAC) wraz z przydzieloną konfiguracją Usługi lub poprzez przyznaną Abonentowi nazwę użytkownika i hasło w celu gromadzenia danych o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.

4. Operator oświadcza, iż w momencie podpisywania umowy na usługę MStEL, przyjmuje za nieudostępnianie danych Abonenta do powszechnych spisów abonentów.

5. Abonent ma prawo do zmiany w każdym momencie poprzez złożenie stosownego oświadczenia u Operatora, lub wysłanie go listem poleconym, o udostępnienie lub zaprzestanie udostępniania danych powszechnemu spisom abonentów.

6. Wzory stosownych oświadczeń są załączane do umów, a także są możliwe do pobrania ze strony operatora i w Biurze Obsługi Klienta Operatora.

7. W przypadku udostępnienia danych powszechnemu spisowi abonentów, Operator poinformuje Abonenta o nowym administratorze danych osobowych. Dane które mogą być udostępnione to Imię, Nazwisko, Adres zameldowania, numery telefonów, a w przypadku przedsiębiorcy Nazwa firmy, Adres siedziby, numery telefonów.

Dział X. Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 34

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego i przepisy Prawa telekomunikacyjnego.

§ 35

1. Spory mogące wyniknąć na tle realizacji Umowy, Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla miejsca wykonania Umowy, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Spory, o których mowa w ust. 1 pomiędzy Operatorem Abonentem, będącym osobą fizyczną, która zawarła Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, mogą zostać zakończone polubownie mediacyjnym drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Spory o prawa majątkowe wynikłe z Umowy zawartej pomiędzy Operatorem, a Abonentem, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym mogą zostać poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
3. Warunki i zasady pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określają przepisy art.109 ustawy prawo telekomunikacyjne oraz przepisy ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich i aktów wykonawczych do tej ustawy, a warunki i zasady postępowania przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie UKE określa art.110 ustawy prawo telekomunikacyjne.

§ 36

Regulamin wchodzi w życie z dniem 10.10.2019 r.

