

Regulamin świadczenia usług nowogrod.NET

Dział I. Definicje

§ 1

Użyte w Regulaminie, Cenniku, Umowie oraz dodatkowych regulaminach lub cennikach dotyczących danej usługi pojęcia oznaczają:

- 1) **Abonent** – osoba fizyczna zamawiająca nasze usługi lub korzystająca z nich dla celów niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
- 2) **Lokal** – określone w Umowie miejsce świadczenia usług
- 3) **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora, rozpoczynający się pierwszego dnia każdego miesiąca
- 4) **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie treści, dostęp do nich i ich odtwarzanie w niezmiennym postaci. Są nim np. papier, poczta elektroniczna, SMS, MMS, CD, DVD, pliki dźwiękowe.
- 5) **Biuro Obsługi Klienta/BOK** - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Operatora. Informacja o aktualnych adresach BOK znajdują się na stronie Operatora.
- 6) **EBOK(Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)** - dostępna na stronie internetowej Operatora aplikacja, umożliwiająca zarządzanie Umową i usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie danych logowania zawartych w umowie
- 7) **Sieć** – wszystkie urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną do przesyłania informacji na odległość,
- 8) **Operator/Dostawca Usługi** – nowogrod.NET Sp. z o.o., ul. Rynek 26, 66-010 Nowogród Bobrzański
- 9) **Umowa** – Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez nowogrod.NET Sp. z o.o. zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem,
- 10) **Urządzenia** – stanowiący własność Operatora komplet urządzeń udostępnianych Użytkownikowi w celu świadczenia
- 11) **Usługa** – poszczególne usługi lub pakiet usług świadczone przez nowogrod.NET Sp. z o.o. w Lokalu Abonenta
- 12) **Użytkownik** – Abonent lub inna osoba uprawniona przez Abonenta do korzystania z Usługi w Lokalu określonym w Umowie,
- 13) **Zamawiający** – podmiot, który złożył zamówienie na usługę

Dział II. Zakres i warunki świadczenia usługi

§ 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. Usługa jest świadczona w oparciu o infrastrukturę Operatora, 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.
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.
8. Abonent może przenieść numer do innego dostawcy usług.
- 8a. Abonent zachowuje prawo przeniesienia numeru do innego dostawcy usługi przez okres 1 miesiąca od dnia rozwiązania umowy.
9. Usługi telewizyjne mogą być świadczone wyłącznie na terytorium Polski, wyłącznie w celach konsumenckich i wyłącznie w lokalach, do których posiadają Państwo tytuł prawny (np. własność, najem). Lokale te nie mogą być miejscami publicznymi lub przeznaczonymi do użytku zbiorowego.
10. Kanały telewizyjne i wchodzące w ich skład audycje chronione są prawem autorskim. Korzystanie z nich ograniczone jest wyłącznie do dozwolonego użytku własnego.

§ 3

1. W ramach Usługi Operator zapewnia:
 - 1) uzyskanie przez Abonenta dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechnianie, a także korzystanie z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępnianie. Operator nie ogranicza możliwości połączenia z jakimikolwiek dostępnymi zakończeniami sieci Internet. Przepisy prawa oraz postanowienia Umowy (w tym Regulaminu oraz Cennika) mogą wprowadzać szczególne ograniczenia. Operator zobowiązany jest do zapewnienia transmisji danych do węzła sieci Operatora z prędkością maksymalną wg wybranej przez Abonenta opcji i dalej do sieci Internet. Operator zastrzega sobie jednak prawo do przerw w transmisji. Konsekwencje przerw określa § 15 Regulaminu.

1a) Operator nie limituje ilości przesyłanych danych. Wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów (dla każdego Urządzenia osobno):

- a) usługi telefoniczne VoIP - 128 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 50 ms;
- b) przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 50 ms;
- c) oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 50 ms;
- d) oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 50 ms;
- e) oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 50 ms;
- f) rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 50 ms;
- g) gry sieciowe czasu rzeczywistego - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.

1b) Operator gwarantuje, że parametry Usługi obejmujące wahanie opóźnienia oraz utratę pakietów nie ograniczają możliwości korzystania z wyżej opisanych usług.

1c) Operator posługuje się następującymi oznaczeniami prędkości dostępu do Internetu:

- a) minimalna, którą Operator zobowiązuje się dostarczać Abonentowi w każdym momencie (z wyjątkiem przerw w świadczeniu Usług), równa 40% prędkości maksymalnej,
- b) zwykle dostępna, której Abonent może oczekiwać na poziomie 80% prędkości maksymalnej przez 90% doby,
- c) maksymalna, której Abonent może oczekiwać przynajmniej co pewien czas, wyznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w wybranym pakiecie taryfowym.

1d) Prędkość dostępu do Internetu wskazana w Umowie, Regulaminach Promocji lub w Cennikach, a także w działalności marketingowej Operatora (prędkość deklarowana) jest zawsze prędkością maksymalną w rozumieniu ust. 1c lit. c, chyba że co innego wyraźnie wynika z treści tych dokumentów.

1e) Wartości liczone są w protokole warstwy transportowej w taki sposób, iż uwzględniają także ograniczenia wynikające z parametrów punktu styku Sieci z zewnętrznymi punktami wymiany ruchu internetowego.

1f) Faktycznie dostępna dla Abonenta w danym momencie prędkość dostępu do Internetu uzależniona jest nie tylko od wybranego przez Abonenta pakietu taryfowego,

ale i w szczególności od: stopnia obciążenia Sieci w godzinach szczytu, przepustowości łącza serwera docelowego, przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych Abonentów lub niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu, ograniczeń technicznych Urządzeń, korzystania z Usługi na kilku Urządzeniach jednocześnie, jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych, instalacji na Urzędzeniu aplikacji obniżających prędkość transmisji (antyvirus, firewall), korzystania z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znaczna odległość od punktu dostępowego).

1g) Faktyczne ograniczenia zapewnianych parametrów dostępu do Internetu mogą negatywnie wpływać na możliwość korzystania z aplikacji, usług czy treści,

w szczególności w przypadku, w którym parametry te spadną poniżej wartości wskazanych w ust. 1a.

1h) Z zastrzeżeniem szczególnych postanowień Umowy (w tym Regulaminu oraz Cennika), w szczególności ust. 1i-1j poniżej, Operator traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji.

1i) W celu utrzymania optymalnych warunków dostępu do Internetu Operator usług stosuje środki monitorowania ruchu oraz zarządzania ruchem, takie jak: kolejkowanie, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Środki te są stosowane nie dłużej, niż jest to konieczne. Operator dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu wyłącznie w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi.

1j) Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług, z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo, jak jest to konieczne), aby:

- a) zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu,
- b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług oraz Urządzeń,
- c) zapobiec grożącemu przeciążeniu Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

1k) Środki te mogą spowodować czasowe pogorszenie parametrów świadczonych Usług, w szczególności wydłużenie opóźnienia, a także ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej czasowe wstrzymanie.

1l) Na zasadach określonych w przepisach prawa Operator może oferować usługi niebędące usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług. Usługi te nie wpływają na ogólną dostępność lub jakość Usługi dostępu do Internetu.

1m) Znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w ust. 1c ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE stanowią nienależyte wykonanie Umowy zawartej z Abonentem.

1n) W przypadkach znaczących i stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w ust. 1c Abonentowi przysługują środki opisane w Dziale VII i X Regulaminu.

2) korzystanie z Urządzeń zakończonych interfejsem Optycznym, Ethernet

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 dostępowym Operatora (tj. urządzenie brzegowe, łączące Infrastrukturę Operatora z siecią Internet), zgodnie z obowiązującymi normami, pod warunkiem zastosowania przez Abonenta właściwego urządzenia końcowego.

4. Usługa umożliwia realizację połączeń głosowych do sieci stacjonarnych i komórkowych krajowych i zagranicznych z wyłączeniem sieci satelitarnych.

5. Monitoring kluczowych elementów infrastruktury niezbędnych do prawidłowego świadczenia usługi Użytkownikom.

6. Operator zapewnia możliwość wstępnej weryfikacji działania łącza, poprzez instrukcje opisane na stronie Operatora w zakładce Pomoc.

7. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

Operator wykonuje aktywację usługi w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia obowiązywania umowy łączącej Abonenta z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet. W przypadku rozwiązania umowy, Operator jest zobowiązany świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej nowej usługi.

§ 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 swojego komputera przed generowanymi w sieci Internet takimi zagrożeniami jak np. wirusy, konie trojańskie, włamania do komputerów, spam, itd., w szczególności przez zastosowanie odpowiedniego oprogramowania antywirusowego i stałej jego aktualizacji.
 - 7) zobowiązany jest do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji bezpieczeństwa dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.
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.

4. Operator ma prawo do nałożenia kary określonej w Cenniku za każde wystąpienie sytuacji opisanej w § 4 , punkt 3.

Dział III. Umowa o świadczenie usługi

§ 5

1. Umowa jest zawierana w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, chyba, że w umowie wskazano inaczej, 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 niewypłacalności 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 trwałym nośniku 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 przejścia praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy – wskazać podmiot przejmujący jego prawa i obowiązki wynikające z Umowy,

§ 9

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

1) pisemni lub w formie dokumentowej, poprzez oświadczenie złożone przez Abonenta do Operatora w Biurze Obsługi Klienta, listownie, a także w rozmowie telefonicznej (numer wskazany w § 22 pkt.4 niniejszego Regulaminu) , poprzez wysłanie wiadomości e-mail (adres wskazany w § 22 pkt.4 niniejszego Regulaminu) rozpoczęcie okresu wypowiedzenia następuje z dniem 1 następnego miesiąca po dostarczeniu przez Abonenta wypowiedzenia

1a) W przypadku złożenia przez Abonenta w formie dokumentowej oświadczenia o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony, albo o rozwiązaniu umowy, albo o wypowiedzeniu umowy, albo o odstąpieniu od umowy, Operator niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:

- a) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie lub wprowadzony w EBOOK - w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
- b) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie lub wprowadzony w EBOOK - w przypadku abonenta, który wskazał numer geograficzny.

Operator potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie złożonego w formie dokumentowej oświadczenia Abonenta o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony, albo o rozwiązaniu umowy, albo o wypowiedzeniu umowy, albo o odstąpieniu od umowy, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem oświadczenia Abonenta, dzień otrzymania oświadczenia Abonenta i dzień rozwiązania/odstąpienia od umowy.

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 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 informatycznych 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 przepiętnia, blokowania lub powodowania natłoku w sieci Internet lub innych sieciach transmisji danych lub ich elementach,

5) przesyłania lub umożliwiania przesyłania informacji niezamówionej przez jej odbiorcę, a także udostępniania innym osobom zasobów (m.in. określonego obszaru pamięci dysku twardego, pamięci dynamicznej oraz konfiguracji programów) lub informacji (w tym danych tekstowych i skryptów programowych zapisanych w www. pamięciach) w celu wykorzystywania ich do działań związanych z przesyłaniem informacji niezamówionej przez jej odbiorcę, a w szczególności naruszających Ustawę z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144 poz. 1204 z późniejszymi zmianami),

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

7) wykorzystywanie usług telewizyjnych w lokalach, do których Użytkownik nie posiada tytułu prawnego lub które są miejscami publicznymi lub przeznaczonymi do użytku zbiorowego lub poza terytorium Polski.

8) podejmowanie działań polegających na rozpowszechnianiu treści dostępnych w ramach usług telewizyjnych.

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. W przypadku istotnego pogorszenia się parametrów technicznych uniemożliwiającego świadczenie Usługi z prędkością transmisji wskazaną w Umowie, Operator może, za zgodą Abonenta, świadczyć Usługę o zmniejszonej prędkości. Zmniejszenie prędkości wymaga zawarcia aneksu do Umowy.

8. Od dnia podpisania aneksu, o którym mowa w ust. 7, Abonent uiszcza miesięczne opłaty abonamentowe w wysokości odpowiadającej możliwej do realizacji opcji określonej w treści Umowy.

9. 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 Operatora w sposób opisany w § 9 pkt.1 niniejszego Regulaminu 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.

1a) Przed automatycznym przedłużeniem na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony Operator informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu umowy, sposobach jej rozwiązania, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.

2a) Po automatycznym przedłużeniu na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony Operator co najmniej jeden raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.

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.

5. Jeżeli w związku z przeniesieniem numeru Abonent rozwiąże umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty kar umownych, a także opłaty abonamentowej za jeden okres rozliczeniowy.

Dział IV. Odpowiedzialność

§ 12

1. Abonent ponosi odpowiedzialność za nieprzestrzeganie 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 łącz stanowiących własność Abonenta lub osoby trzeciej,

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

3) w przypadku niedotrzymania wartości parametrów technicznych urządzeń lub łącz 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 łącz 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 blokadę świadczonych usług i/lub utratę informacji spowodowaną rozwinieniem się wirusa lub robaka dostarczonego do sieci Abonenta na skutek połączenia komputerów Abonenta z siecią Internet,
- 9) za treści przekazywane podczas korzystania przez Abonenta z Usługi,
- 10) za zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera Użytkownika, podłączonego do Urządzeń, przed ingerencją osób trzecich,
- 11) za rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi,
- 12) za niezależne od Operatora następstwa przerw w świadczeniu Usługi w trakcie występowania Okna Serwisowego,
- 13) następstwa oraz szkody powstałe na skutek ograniczenia lub zawieszenia Usługi,
- 14) skutki naruszenia przez Abonenta zobowiązań wskazanych w § 4 ust. 1.
- 15) nieprawidłowego działania usługi fax. Ograniczenie wynika to z technologii świadczonej usługi w oparciu o protokół IP.

§ 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 zapewnia należyłą 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: stały dostęp do sieci Internet, korzystanie, konserwację i utrzymanie Urządzeń, dostęp do wsparcia telefonicznego Użytkownika oraz usługi dodane.
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. Za czynności związane z realizacją uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, Operator nie pobiera opłat od Abonenta.
9. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi, o której mowa w § 3 pkt. 7, z przyczyn leżących po stronie:
 - 1) dotychczasowego dostawcy usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych;
 - 2) nowego dostawcy usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości

1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie usługi świadczone Abonentowi przez dotychczasowego dostawcę usług, liczonej według rachunków tego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

§ 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 faksie 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 lub poprzez email: info@nowogrod.net

§ 23

1. W ramach serwisu Usługi Operator zapewnia gotowość służb technicznych do usunięcia awarii od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00 do 17.00, 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 do 30 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 BOK 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 oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,

- 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) adres miejsca instalacji Urzędnia,
 - 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. Abonent może złożyć reklamację:

- a) pisemnie
- b) drogą elektroniczną
- c) telefonicznie
- d) ustnie do protokołu w BOK

§ 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 niezuzupełnienie 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.

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 a Abonentem, mogą zostać zakończone polubownie, w szczególności przed Prezesem UKE w ramach postępowania w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Adres strony internetowej: www.uke.gov.pl
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 30.06.2021

