

## REGULAMIN

### usług dostępu do sieci Internet oraz usług o wartości dodanej dla dostępu do sieci Internet świadczonych przez EuroNet s.c. Henryk Kuc, Jacek Majak

#### 1. Postanowienia ogólne

- 1.1 Niniejszy Regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, został wydany na podstawie art. 385 §1 kodeksu cywilnego oraz odpowiednich przepisów regulujących działalność w zakresie telekomunikacji.
- 1.2 Ilekroć w Regulaminie użyto podanych niżej słów pisanych z dużej litery, należy je rozumieć w podanym w niniejszym punkcie znaczeniu:
  - 1.2.1 **Operator** – EuroNet s.c. Henryk Kuc, Jacek Majak.
  - 1.2.2 **Klient** – podmiot, z którym Operator zawarł Umowę.
  - 1.2.3 **Usługi** - usługi wyszczególnione w Umowie, świadczone przez Operatora na rzecz danego Klienta.
  - 1.2.4 **Łącze** - fizyczne i logiczne połączenie pomiędzy węzłem Operatora, a siedzibą Klienta, kończące się po stronie Klienta na interfejsach wejściowych lub wyjściowych urządzeń Operatora.
  - 1.2.5 **Awaria** - uszkodzenie systemu ograniczające lub uniemożliwiające dostęp Klienta do Usług.
  - 1.2.6 **Okres rozliczeniowy** - okres będący podstawą rozliczenia należności Klienta wobec Operatora rozpoczynający się i kończący we wskazanych w fakturze terminach.
  - 1.2.7 **Oplata Abonamentowa** - opłata za Usługi należna Operatorowi.
  - 1.2.8 **Cennik** - zestawienie opłat za usługi świadczone przez Operatora
  - 1.2.9 **Regulamin** - niniejszy dokument.
  - 1.2.10 **Umowa** - "umowa o świadczenie usług", podpisana przez Klienta i Operatora, określająca ich wzajemne prawa i obowiązki w związku ze świadczeniem Usług przez Operatora na rzecz Klienta.
  - 1.2.11 **System** - infrastruktura teleinformatyczna umożliwiająca świadczenie usług przez Operatora, w skład której wchodzi m.in. urządzenia telekomunikacyjne oraz serwery wraz z zainstalowanym na nich oprogramowaniem.
  - 1.2.12 **Strona** - Klient lub Operator; Klient i Operator zwani są dalej łącznie "Strony".
  - 1.2.13 Operator świadczy Usługi na podstawie zgłoszenia do Prezesa Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty.
  - 1.2.14 Aktualny Regulamin i Cennik są dostępne w siedzibie Operatora oraz na jego stronach internetowych pod adresem: <http://www.euronet.net.pl/>. Regulamin i Cennik aktualne w dniu zawierania Umowy, zostaną załączone do Umowy przy jej zawarciu.

#### 2. Warunki zawarcia Umowy

- 2.1 Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z Umową i Regulaminem, a Klient zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności za te Usługi i do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.
- 2.2 Umowa jest zawierana:
  - 2.2.1 W imieniu Operatora – przez osobę uprawnioną do działania w jego imieniu. Osoba uprawniona zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Klienta oraz w przypadku, gdy jest to osoba inna niż którykolwiek ze współwłaścicieli, przedstawić dokument potwierdzający umocowanie;
  - 2.2.2 Przez Klienta – osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela lub pełnomocnika. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
- 2.3 Umowa zawierana jest po okazaniu przez Klienta następujących dokumentów<sup>1</sup>:
  - 2.3.1 W przypadku podmiotu gospodarczego - odpisu z właściwego rejestru, decyzji o nadaniu nr REGON i NIP, dokumentu stwierdzającego tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, w których zainstalowane będą urządzenia Operatora,
  - 2.3.2 W przypadku osoby fizycznej - dowodu stwierdzającego tożsamość i miejsce stałego zameldowania oraz dokumentu potwierdzającego tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, w których zainstalowane będą Urządzenia Operatora,
  - 2.3.3 Operator może żądać dodatkowych dokumentów i udzielenia dodatkowych informacji od Klienta.
- 2.4 Operator może wykonać kopie dokumentów przedstawionych przez Klienta.
- 2.5 Operator zastrzega sobie możliwość uzależnienia zawarcia Umowy od spełnienia dodatkowych przesłańek przez Klienta.

#### 3. Zmiany do Umowy

- 3.1 Zmiany do Umowy wymagają zachowania formy pisemnej.
- 3.2 Operator powiadomi Klientów o zmianach Umowy, Regulaminu, bądź Cennika z wyprzedzeniem nie mniejszym niż jeden miesiąc przed datą wejścia w życie stosownych zmian.
- 3.3 W ciągu 14 dni od powiadomienia Klienta o zmianach w Umowie, Regulaminie lub Cenniku, Klient może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca.
- 3.4 Nie uznaje się za zmiany, o których mowa w ust 3.2, zmian do Regulaminu bądź Cennika niepowodujących pogorszenia warunków świadczenia Usług; w szczególności zmianą taką nie jest obniżenie Opłaty Abonamentowej, poszerzenie katalogu świadczonych Usług. Wprowadzenie takich zmian przez Operatora nie uprawnia Klienta do wypowiedzenia Umowy w trybie opisanym w ust. 3.3.
- 3.5 Na pisemne zgłoszenie wniosku o zmianę rodzaju lub zakresu Usług Operator może przedstawić propozycję aneksu do Umowy uwzględniającą wnioski Klienta.

#### 4. Czas trwania Umowy

- 4.1 Umowa zawarta jest na czas nieokreślony. Każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania umowy w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca. Wyjątek stanowią umowy zawarte z Klientami podłączonymi łączem bezprzewodowym oraz umowy zawarte w ramach oferty promocyjnej. W takich przypadkach stosuje się odpowiednio zapisy określone w ust. 4.2 i 4.3.
- 4.2 Umowa z Klientami podłączonymi łączem bezprzewodowym: Minimalnym okresem przed upływem, którego Klient nie może rozwiązać umowy jest 12 miesięcy.
- 4.3 Umowa promocyjna – Opłata Aktywacyjna wynosząca 1zł: Minimalnym okresem przed upływem, którego Klient nie może rozwiązać umowy jest 36 miesięcy.
- 4.4 Wypowiedzenie przez Klienta umowy, o której mowa w ust. 4.2 lub ust. 4.3 przed upływem okresu zastrzeżonego w umowie jest możliwe pod warunkiem wpłaty na rzecz Operatora kwoty w wysokości wyliczonej wg wzoru: [(ilość miesięcy określonych w umowie – ilość miesięcy opłaconych od podpisania umowy) x wysokość abonamentu].
- 4.5 Operator może rozwiązać Umowę, bez zachowania okresu wypowiedzenia, jeżeli:
  - 4.5.1 Klient naruszył postanowienia Regulaminu lub Umowy;
  - 4.5.2 Klient wykorzystuje Usługę w sposób mogący zagrażać istotnym interesom innych Klientów lub interesom Operatora, naruszając reguły uczciwego obrotu gospodarczego; w szczególności poprzez nieprzestrzeganie przepisów prawa;
  - 4.5.3 Został złożony wniosek o ogłoszenie upadłości, wszczęcie postępowania układowego lub postępowania o likwidacji Klienta.

<sup>1</sup> lub ich odpisów poświadczonych przez notariusza, adwokata lub radcę prawnego.

- 4.6 Operator może ponadto rozwiązać umowę, bez zachowania okresu wypowiedzenia, jeżeli z przyczyn od niego niezależnych nie ma możliwości dalszego świadczenia Usług, w tym nie może porozumieć się z właścicielem lub administratorem nieruchomości lub lokalu, w którym zainstalowano Łącze w sprawie dalszej eksploatacji urządzeń niezbędnych do świadczenia Usług.
- 4.7 W przypadkach, o których mowa w ust. 4.5 Operator może zawiesić świadczenie Usług bez uprzedniego wcześniejszego powiadomienia Klienta do chwili zaprzestania naruszeń, usunięcia skutków naruszeń lub przywrócenia stanu umożliwiającego dalsze normalne świadczenie Usług.
- 4.8 Wznowienie świadczenia zawieszonych Usług następuje w okresie nie dłuższym niż 30 dni od zaistnienia sytuacji, o których mowa w ust. 4.5 po wniesieniu przez Klienta Opłaty wznowieniowej, określonej w Cenniku.
- 4.9 Wypowiedzenie przez Klienta Umowy, na podstawie której Opłata Abonamentowa wnoszona jest w okresach dłuższych niż 1 miesiąc, nie upoważnia Klienta do żądania zwrotu wniesionej Opłaty Abonamentowej, chyba że wypowiedzenie takie spowodowane było okolicznościami, za które winę ponosi Operator, potwierdzoną wynikami postępowania reklamacyjnego.
- 4.10 Klientowi, który podpisał umowę na czas nieokreślony przysługuje prawo do czasowego zawieszenia Umowy pod następującymi warunkami:
  - 4.10.1 Uregulowania przez Klienta wszelkich zobowiązań wobec Operatora;
  - 4.10.2 Złożenia pisemnego wniosku o zawieszenie Umowy w terminie jednego miesiąca przed zamierzonym terminem zawieszenia umowy. Zawieszenie Umowy następuje z ostatnim dniem miesiąca, w którym upłynął termin, o którym mowa powyżej.

## 5. Świadczenia Operatora

- 5.1 Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług, na zasadach i warunkach określonych w Umowie, Cenniku i Regulaminie.
- 5.2 W przypadku przerw w świadczeniu Usług trwających dłużej niż 4 godziny (przerwy w działaniu urządzeń ograniczające dostęp Klienta do Systemu) związanych z techniczną obsługą Systemu, Operator powiadomi lub poinformuje (z wykorzystaniem poczty elektronicznej lub strony internetowej <http://www.euronet.net.pl>) Klienta o takiej przerwie konserwacyjnej z wyprzedzeniem nie mniejszym niż 24-godziny.
- 5.3 Operator nie ingeruje w treść informacji przekazywanych z wykorzystaniem Systemu i nie udostępnia osobom trzecim takich informacji, za wyjątkiem sytuacji, w których przepisy prawa lub stosowne orzeczenie sądu powszechnego nakazuje inaczej.
- 5.4 Operator podejmie wszelkie dopuszczalne działania, aby udostępniane przez jego System informacje były w jak najlepszym stanie. Operator nie gwarantuje jednak, że każdy rodzaj danych będzie spełniał wszelkie wymagania jakościowe, a informacje dostępne za pomocą połączeń międzysieciowych będą w pełni odpowiadały wymaganiom dotyczącym ich wiarygodności, dokładności i zupełności.
- 5.5 Operator zastrzega sobie prawo do czasowego, bądź stałego zablokowania, bądź ograniczenia dostępu Klienta do niektórych usług w przypadku, gdy sposób korzystania z nich może pogorszyć jakość świadczonych usług dla pozostałych Klientów.
- 5.6 Operator może powierzyć wykonywanie Usług innym podmiotom bez zgody Klienta

## 6. Świadczenia Klienta

- 6.1 Klient będzie podłączał komputer do sieci zasilającej poprzez prawidłowo zamontowane gniazdo z bolcem uziemiającym. Na zlecenie Klienta pracownicy upoważnieni do montażu sieci komputerowej mogą dokonać odpłatnej wymiany gniazda na prawidłowe.
- 6.2 Klient nie będzie świadczył osobom trzecim usług dostępu do Internetu z wykorzystaniem łączy stałych Operatora, bez wcześniejszej pisemnej zgody Operatora.
- 6.3 Na czas instalacji, konserwacji lub naprawy Łącza, Klient udostępni Operatorowi pomieszczenia, w których ma być zlokalizowane Łącze po stronie Klienta.
- 6.4 Klient nie będzie podłączał do Łącza jakichkolwiek urządzeń niespełniających odpowiednich norm, bądź wymogów Operatora.
- 6.5 W przypadku udostępnienia Klientowi urządzeń będących własnością Operatora, Klient:
  - 6.5.1 Będzie używał takie urządzenia zgodnie z ich przeznaczeniem i zasadami prawidłowej eksploatacji oraz zabezpieczy je przed zniszczeniem, utratą lub kradzieżą;
  - 6.5.2 Jakiegokolwiek naprawy lub modernizacje udostępnionych mu urządzeń będzie wykonywał wyłącznie za uprzednią pisemną zgodą Operatora;
  - 6.5.3 Będzie zmieniał miejsce zainstalowania urządzeń, tylko za uprzednią pisemną zgodą Operatora;
  - 6.5.4 Będzie oddawał w najem, lub w użytkowanie, wydzierżawiał, a także udostępniał osobom trzecim pod jakimkolwiek innym tytułem, odpłatnie lub nieodpłatnie, urządzenia Operatora tylko za uprzednią pisemną zgodą Operatora;
  - 6.5.5 Będzie udostępniał urządzenia Operatora na każde żądanie Operatora (po poinformowaniu Klienta przez Operatora) w celu konserwacji, wprowadzania zmian konfiguracyjnych, usunięcia uszkodzeń, itp.;
  - 6.5.6 Wyda urządzenia Operatora w stanie nie pogorszonym ponad zużycie wynikające z ich normalnej eksploatacji w terminie 24 godzin od wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy; Zwrot urządzeń Operatora oraz określenie stanu tych urządzeń Klient i Operator dokonują w chwili ich przekazania Klientowi oraz zwrotu Operatorowi w protokole zdawczo-odbiorczym;
  - 6.5.7 Powiadomi Operatora o nieprawidłowościach w działaniu lub uszkodzeniach urządzeń niezwłocznie po wykryciu takich nieprawidłowości lub uszkodzeń.
- 6.6 W przypadku nie wydania przez Klienta udostępnionych mu urządzeń lub ich zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Klient zapłaci Operatorowi według wyboru Operatora kwotę odpowiadającą utracie wartości wskutek nadmiernego zużycia lub kwotę równą kosztom zakupu nowych urządzeń o takiej samej funkcjonalności – kara umowna.
- 6.7 W przypadku zmiany danych, o których mowa w Umowie, w ciągu 7 dni Klient powiadomi Operatora o aktualnych danych.
- 6.8 Klient nie będzie podejmować żadnych działań prowadzących do przeciążenia Systemu, ingerujących w zasoby innych użytkowników Systemu lub mogących wywołać jakkolwiek szkodę u Operatora lub innych podmiotów. W szczególności rozumie się przez to następujące działania:
  - 6.8.1 Wysyłanie drogą elektroniczną wiadomości o charakterze "niechcianej" reklamy, szczególnym przypadkiem jest wysyłanie dużej ilości listów w krótkim czasie na jedno konto pocztowe - tzw. spam, mail bombing;
  - 6.8.2 Rozsyłanie programów komputerowych, wirusów, które przyłączają się do innych programów lub wiadomości poczty elektronicznej i są wraz z nimi przenoszone pomiędzy komputerami. Za wirus uważa się m.in. oprogramowanie powodujące szkody w systemach komputerowych, oprogramowanie spowalniające pracę systemów komputerowych, oprogramowanie zmieniające lub usuwające dane znajdujące się na dyskach lub w pamięci komputera, oprogramowanie przechwytyujące informacje lub każde inne mogące zakłócić świadczenie przez Operatora Usługi.
  - 6.8.3 Podejmowanie jakiegokolwiek prób uzyskania dostępu do zasobów komputerowych i sieciowych nienależących do Klienta bez zgody ich właściciela lub korzystanie z takich zasobów bez zgody ich właściciela;
  - 6.8.4 Naruszenie integralności Systemu, jego zabezpieczeń lub zasobów albo usiłowanie podjęcia takich działań.
- 6.9 Świadczenie komercyjnych usług w sieci Operatora i Internet przez Klienta z wykorzystaniem Łącza Operatora jest uzależnione od wcześniejszej pisemnej zgody Operatora oraz wniesieniu opłat dodatkowych, zgodnie z Cennikiem.
- 6.10 Klient jest zobowiązany udostępnić Operatorowi kartę sieciową do autoryzacji w przypadku zainstalowania własnej karty sieciowej. Każda zmiana karty sieciowej musi być zgłoszona Operatorowi w celu autoryzacji i rejestracji adresu MAC. Operator nie odpowiada za złą jakość świadczonych usług w przypadku stosowania nieautoryzowanej przez Operatora karty sieciowej.
- 6.11 Klient zobowiązany jest do bezwzględnego przedsięwzięcia czynności zapobiegających powstaniu szkody w majątku Operatora mogącej powstać na skutek przepięć, wyładowań atmosferycznych, przez:
  - 6.11.1 W przypadku łączy przewodowych - odłączenie wszelkich urządzeń dostępu do sieci / wyciągnięcie kabla z karty sieciowej, przełącznika sieciowego, koncentratora / oraz odłączenie kabla zasilania energii elektrycznej,

- 6.11.2 W przypadku urządzeń bezprzewodowych - odłączenie wszelkich urządzeń dostępu do sieci / wyciągnięcie kabla antenowego / wyciągnięcie kabla sieciowego / oraz odłączenie kabla zasilania energii elektrycznej.
- 6.12 W przypadku wystąpienia usterek w funkcjonowaniu Systemu, Klient zobowiązany jest do osobistego lub telefonicznego powiadomienia służb dyżurnych Operatora w Biurze Obsługi Klienta.

## **7. Odpowiedzialność Stron**

- 7.1 Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy, z wyłączeniem sytuacji kiedy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy nastąpiło z powodu:
- 7.1.1 Siły wyższej, tj. zdarzenia nadzwyczajnego, zewnętrznego, niemożliwego do zapobieżenia, którego skutków i wystąpienia nie można przewidzieć, np. klęski żywiołowej, wyładowania atmosferycznego, itp.;
- 7.1.2 Przyczyn leżących po stronie Klienta;
- 7.1.3 Działania osób trzecich, za których Operator nie ponosi odpowiedzialności, np. strajku, zakłóceń w dostawie energii elektrycznej, awarii i zajętości sieci telekomunikacyjnych itp.
- 7.1.4 Dostępu do danych Klienta przez osoby nieupoważnione, w wyniku których nastąpiła utrata danych lub opóźnienie w ich otrzymaniu.
- 7.2 Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i rodzaj informacji przesyłanych lub otrzymywanych, zamieszczanych lub w jakikolwiek sposób udostępnianych przez Klienta innym osobom, w wyniku realizacji Umowy i nie odpowiada za naruszenia prawa wynikające z takiego przekazu informacji.
- 7.3 Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki dostępu do informacji Klienta, w wyniku udostępnienia przez Klienta haseł dostępu osobom nieupoważnionym.
- 7.4 Operator nie ponosi odpowiedzialności za stosowanie przez Klienta nielegalnego oprogramowania.
- 7.5 Klient ponosi pełną odpowiedzialność w stosunku do osób trzecich, jeżeli umieszczone przez niego w Internecie informacje są nieprawdziwe, niezgodne z prawem lub zasadami współżycia społecznego.
- 7.6 Klient ponosi wobec Operatora odpowiedzialność za szkody powstałe w wyniku jego zawinionego działania lub zaniechania, a w szczególności za szkody powstałe w wyniku nieprawidłowego korzystania z Systemu.

## **8. Poufność i ochrona danych**

- 8.1 Strony zachowują w poufności wszelkie informacje o warunkach Umowy, jak też informacje wynikające bezpośrednio z jej realizacji, w tym informacje techniczne i finansowe. Obowiązek dochowania poufności obejmuje także pracowników i inne osoby, którym Strony powierzyły wykonanie zadań wynikających z Umowy.
- 8.2 Informacje, o których mowa w ust. 8.1 mogą być udzielane osobom trzecim tylko w przypadkach przewidzianych prawem, na podstawie orzeczenia sądu powszechnego, odpowiedniego organu administracyjnego lub za zgodą Strony, której dane informacje dotyczą.
- 8.3 Strony będą zbierać, przetwarzać i przechowywać dane osobowe z uwzględnieniem wymogów ustawy o ochronie danych osobowych.
- 8.4 Klient wyraża zgodę na umieszczenie nazwy (firmy) Klienta na listach klientów Operatora.

## **9. Opłaty**

- 9.1 Z tytułu świadczonych przez Operatora usług Klient zobowiązany jest do zgodnego z Cennikiem wnieścia jednorazowej opłaty Aktywacyjnej oraz do zgodnego z tymże Cennikiem regulowania Opłat Abonamentowych.
- 9.2 Wysokość opłat jest szczegółowo podana w Cenniku.
- 9.3 Jeżeli w Umowie nie postanowiono inaczej, wówczas okres rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc kalendarzowy.
- 9.4 Opłata Abonamentowa naliczana jest od chwili aktywacji Usługi.
- 9.5 Klient zapłaci Opłatę Aktywacyjną wraz z Opłatą Abonamentową w momencie zapewnienia dostępu do Internetu poprzez sieć Operatora, tj. z góry – za usługi świadczone w miesiącu, w którym nastąpiła aktywacja Usługi.
- 9.6 Opłaty dokonywane będą zgodnie z postanowieniami zawartymi w Umowie.
- 9.7 Za dzień zapłaty uważa się dzień wpłynięcia należnej sumy na rachunek bankowy wskazany przez Operatora.
- 9.8 Jeżeli Usługi nie obejmują 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.
- 9.9 Opłaty abonamentowe płatne są do 10-go każdego miesiąca z góry na rachunek bankowy Operatora – za usługi świadczone w danym miesiącu.
- 9.10 Operator może naliczać Opłaty Abonamentowe za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one uwzględnione we wcześniejszych płatnościach zrealizowanych i udokumentowanych przez Klienta.
- 9.11 W przypadku nieterminowej wpłaty należności, począwszy od dnia następnego Operator ma prawo pobrania umownych odsetek od należnych mu kwot. Wysokość odsetek umownych wynosi 0,1% dziennie. Wpłaty dokonywane przez Klienta będą w pierwszej kolejności regulowały należne dla Operatora odsetki, a następnie należności główne.
- 9.12 Zwłoka w płatności trwająca dłużej niż 11 dni upoważnia Operatora do zablokowania świadczenia usług – bez pisemnego upomnienia do czasu uregulowania należności.
- 9.13 W przypadku zablokowania Klientowi dostępu do Systemu, ponowne przyłączenie będzie wymagało wnieścia przez Klienta opłaty wznowieniowej w wysokości 50% abonamentu miesięcznego. Uiszczenie tej opłaty nie zwalnia Klienta od uregulowania zaległych należności.
- 9.14 Operator zastrzega sobie prawo zablokowania dostępu do Systemu Klientowi, który zalega z płatnością z tytułu abonamentu – bez rozwiązania niniejszej umowy.

## **10. Postępowanie reklamacyjne**

- 10.1 Reklamację wnosi się w przypadku występowania z roszczeniem o odszkodowanie w sprawie:
- 10.1.1 Niedotrzymania z winy Operatora terminu zawarcia umowy o świadczenie Usług;
- 10.1.2 Niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
- 10.1.3 Przerwy w świadczeniu usługi powszechnej płatnej okresowo, trwającej co najmniej 48 godzin w miesięcznym okresie rozliczeniowym;
- 10.1.4 W innych przypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej.
- 10.2 Reklamacja w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej powinna zawierać:
- 10.2.1 Imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres Klienta,
- 10.2.2 Przedmiot reklamacji,
- 10.2.3 Przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- 10.2.4 Numery identyfikujące urządzenie końcowego użytkownika,
- 10.2.5 Podpis użytkownika - w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej lub ustnie do protokołu.
- 10.3 W przypadkach, o których mowa w ust. 10.2, reklamacja powinna ponadto zawierać określenie żądania Klienta.
- 10.4 Reklamacja powinna być wniesiona w siedzibie Operatora
- 10.5 Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Operatora przyjmującego reklamację, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne.
- 10.6 W przypadku wnieścia reklamacji pisemnie, ustnie do protokołu w siedzibie Operatora lub przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, Operator jest obowiązana pisemnie potwierdzić jej przyjęcie.

- 10.7 W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie, przyjmujący jest zobowiązany do podania zgłaszającemu reklamację swojego imienia i nazwiska, a następnie do pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia.
- 10.8 Reklamacja może być wniesiona w terminie 14 dni od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi albo od dnia, w którym usługa została wykonana lub miała być wykonana, nie później jednak niż w terminie 12 miesięcy licząc od wyżej wskazanych terminów.
- 10.9 Operator w terminie 14 dni od dnia wniesienia reklamacji:
  - 10.9.1 Udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej albo,
  - 10.9.2 Informuje pisemnie Klienta o niemożności udzielenia odpowiedzi na reklamację w tym terminie, podając przyczynę zwłoki oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na reklamację; termin ten nie może przekroczyć 30 dni od dnia wniesienia reklamacji.
- 10.10 Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 10.10.1 Nazwę Operatora,
  - 10.10.2 Rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
  - 10.10.3 Pouczenie o prawie odwołania się,
  - 10.10.4 Podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
- 10.11 W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie wystąpienia na drogę sądową w postępowaniu cywilnym.
- 10.12 W przypadku uwzględnienia reklamacji, w wyniku rozpatrzenia odwołania, Operator powiadamia Klienta o wyniku rozpatrzenia reklamacji, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania podlegającego na zaliczeniu na poczet przyszłych płatności.
- 10.13 W przypadku Awarii powstałej z winy Operatora trwającej nieprzerwanie co najmniej 48 godzin, potwierdzonej wynikiem postępowania reklamacyjnego, Opłata Abonamentowa ulegnie zmniejszeniu, proporcjonalnie do czasu trwania Awarii, o ile nie była spowodowana uszkodzeniem lub inną nieprawidłowością funkcjonowania łączy telefonicznych lub łączy cyfrowych pozostających poza kontrolą Operatora.
- 10.14 Przy ustalaniu czasu trwania przerwy przyjmuje się dane rejestrowane przez Biuro Obsługi Klienta Operatora, przy czym za początek Awarii uznaje się moment zgłoszenia przez Klienta (telefonicznego lub za pomocą poczty elektronicznej) nieprawidłowego funkcjonowania Usługi na numer Biura Obsługi Klienta Operatora, pod warunkiem, iż Awaria powstała z winy Operatora. Za koniec Awarii uznaje się przywrócenie prawidłowego funkcjonowania Usługi.
- 10.15 Operator nie dokonuje obniżenia Opłaty Abonamentowej, jeżeli przerwy w świadczeniu Usług są spowodowane przeprowadzaniem pomiarów testowych i eksploatacyjnych, o których mowa w ust. 5.2 lub wynikają z przyczyn opisanych w ust. 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3 i 7.1.4 Regulaminu.
- 10.16 Obniżenie Opłaty Abonamentowej, o którym mowa powyżej, wyczerpuje w całości odpowiedzialność Operatora wobec Klienta.
- 10.17 Wniesienie reklamacji nie zwalnia Klienta od terminowego uiszczenia Opłaty Abonamentowej.

#### **11. Odpowiedzialność Klienta**

- 11.1 W przypadku przerwy w dostępie do Systemu spowodowanej awarią osprzętu realizującego dostęp do Systemu, Operator ma prawo obciążyć Klienta kosztami naprawy lub wymiany tego osprzętu w wypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
  - 11.1.1 Samowolnej naprawy dokonanej przez Klienta;
  - 11.1.2 Świadomego zniszczenia osprzętu;
  - 11.1.3 Uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji osprzętu;
  - 11.1.4 Nie powiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach, które mogły w wyniku spowodować uszkodzenie.
- 11.2. Czas takich awarii nie podlega reklamacji.

#### **12. Postanowienia końcowe**

- 12.1 Dopuszczalne jest przenoszenie praw i obowiązków wynikających z zawartej Umowy na spadkobierców Klienta zajmujących lokal.
- 12.2 Przewiduje się możliwość przejęcia Usługi przez nowego lokatora, pod warunkiem podpisania Umowy Operatora z Klientem - nowym lokatorem.
- 12.3 Oświadczenia woli w imieniu Operatora składać mogą każdy ze współników osobno lub też w ich imieniu działający pełnomocnik.
- 12.4 Do kwestii nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie oraz Cenniku mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
- 12.5 Sądem właściwym dla wszelkich sporów mogących powstać w związku z wykonywaniem Umowy jest sąd właściwy dla siedziby Operatora.

Regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania na stronie <http://www.euronet.net.pl>