

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

ROZDZIAŁ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia oznaczają:

Abonent – osoba fizyczna mająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, będąca stroną Umowy.

Awaria – przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, Planowanymi Pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.

Cennik – cennik usług telekomunikacyjnych zawierający wykaz Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania.

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

Lokal – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal mieszkalny), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usługi.

Okres Rozliczeniowy – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Operatora na Rachunku.

Operator - „NetAIR” s.c. Maciej Fiedler i Hubert Bagiński z siedzibą 60-447 Poznań, ul. Geodetów 15, numer NIP 781-17-57-367,

Oplata Wyrównawcza – kwota nieprzekraczająca określonej przy zawieraniu Umowy równowartości ulgi przyznanej Abonentowi, która może zostać pobrana przez Operatora od Abonenta, któremu przyznana została ulga przy zawieraniu Umowy, w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie.

Planowane Prace – działania służb technicznych Operatora niezbędne dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.

Przedstawiciel Operatora – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany lub rozwiązywania Umowy, bądź też wykonywania jej postanowień, w szczególności w zakresie wydania Abonentowi Urządzenia Abonenckiego oraz jego instalacji, konserwacji lub napraw.

Faktura VAT – dokument księgowy będący podstawą dokonywania przez Abonenta płatności za Usługę świadczoną na jego rzecz przez Operatora.

Regulamin – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług przez „NetAIR” s.c. Maciej Fiedler i Hubert Bagiński.

Teleinfolinia – telefoniczna infolinia Operatora, udzielająca pomocy w ramach usług serwisowych, dostępna pod nr [50967651](tel:50967651)—6.

Umowa – umowa o świadczenie usług stałego dostępu do Internetu zawarta pomiędzy Abonentem i Operatorem,

Urządzenie Abonenckie – urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające korzystanie z Usługi których własność została przeniesiona na Abonenta przez Operatora, na podstawie Umowy sprzedaży oraz instalacji Urządzeń Abonenckich.

Usługa – świadczona przez Operatora usługa w ramach Umowy o świadczenie usługi stałego dostępu do Internetu drogą radiową.

Ustawa – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.).

Zamawiający – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy.

Zawieszenie Usługi – okresowe zaprzestanie świadczenia Abonentowi Usługi lub jej elementów.

§ 2

Zakres Regulaminu

1. Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora.
2. Operator zastrzega sobie możliwość wprowadzenia odrębnych regulaminów dotyczących świadczonych Usług w związku z akcjami promocyjnymi.
3. W przypadku o którym mowa w § 2 pkt 2 postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, mają pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszego Regulaminu.

§ 3

Zakres świadczonych Usług

1. Operator oferuje:
 - a. świadczenie w sposób ciągły na rzecz Abonenta usługi stałego dostępu drogą radiową do Internetu na częstotliwości 2,4 Ghz i przeznaczony jest do korzystania z Internetu z przepustowością transferu w obu kierunkach do **512** kilo bitów/s, przy pomocy jednego stanowiska komputerowego.
 - b. inne usługi jeżeli przewiduje je Umowa pod warunkiem, że zgodnie z postanowieniami Umowy mają do niego zastosowanie przepisy Regulaminu.
2. Operator oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim zakresem działania, wskazanym na stronie www.netair.pl/zasieg.html i jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych.
3. Pełny zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.
4. W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia:
 - a) stały dostęp drogą radiową do Internetu na częstotliwości 2,4 Ghz z przepustowością transferu w obu kierunkach do 512 kilo bitów/s przy pomocy jednego stanowiska komputerowego;
 - b) obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
5. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
 - a) telefoniczną obsługę Abonenta za pośrednictwem Teleinfolinii;
 - b) usuwanie Awarii;
 - c) możliwość uzyskania całodobowej informacji dotyczącej aktualnego Cennika, świadczonych Usług oraz oferty promocyjnej za pośrednictwem strony internetowej www.netair.pl.

ROZDZIAŁ 2

UMOWA

§ 4

Zawarcie Umowy

1. Umowa zawarta zostaje na okres 36-ciu miesięcy, liczonych od dnia zawarcia niniejszej Umowy, jako umowa na czas oznaczony, a po ich upływie tego terminu przekształca się w umowę zawartą na czas nieoznaczony chyba, że Abonent na co najmniej 10 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy, złoży w siedzibie Operatora lub listem poleconym za potwierdzeniem odbioru pisemne oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.
2. W przypadku zawierania Umowy z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość, Abonent ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 10 dni od daty zawarcia Umowy, składając osobiście lub listownie w siedzibie Operatora stosowne oświadczenie na piśmie.
3. W przypadku zawierania Umowy z osobą fizyczną Operator będzie gromadzić w swojej bazie i przetwarzać, w celu wykonania Umowy oraz w celu wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Operatora, dane Abonenta zawarte w Umowie, przekazane Operatorowi przez Abonenta w trakcie wykonywania Umowy, a także dane związane z Usługą niezbędne m.in. dla prawidłowego jej rozliczania. Abonent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i ich poprawiania.
4. Wskutek zawarcia Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz – jeśli Umowa jest zawierana w ramach akcji promocyjnej w Warunkach promocji, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika oraz Warunków promocji, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za Usługi.
5. Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
 - a) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
 - b) niespełnienia warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności dotyczących przedstawienia dokumentów określonych w § 5;
 - c) Zamawiający, który nie jest osobą fizyczną odmówi przekazania Operatorowi kopii dokumentów dotyczących statusu prawnego, siedziby oraz nadania numerów NIP i REGON;
 - d) Zamawiający nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z innych umów zawartych z Operatorem, a w szczególności gdy zalega z opłatami na rzecz Operatora;
 - e) gdy wcześniejsza Umowa o świadczenie Usług, zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu, została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu;
 - f) negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50 poz. 424 z późn. zm.).

§ 5

Wymagane dokumenty

1. Umowa może zostać zawarta z Zamawiającym, który przedstawi Przedstawicielowi Operatora dokument:
 - a) potwierdzający jego tożsamość lub status prawny oraz miejsce zameldowania na pobyt stały lub siedzibę;
 - b) wskazujący na posiadanie tytułu prawnego do Lokalu, w którym będą instalowane urządzenia niezbędne do świadczenia Usług na podstawie Umowy;
 - c) w przypadku podmiotów innych niż osoby fizyczne – potwierdzający nadanie numeru REGON i NIP;
2. Operator ma prawo żądania okazania dodatkowego dokumentu, o ile wymienione powyżej nie potwierdzają według Operatora możliwości wykonania zobowiązania wobec Operatora a

w szczególności dowody terminowego opłacania rachunków za usługi telekomunikacyjne, gaz, czynsz lub energię elektryczną.

3. W przypadku zawierania Umowy przez przedstawiciela lub pełnomocnika, osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Przedstawiciela Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie.

§ 6

Zmiana, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

1. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej, chyba że w Regulaminie lub Umowie wskazano inaczej.
2. Każda ze stron może rozwiązać Umowę lub zmienić taką Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług w drodze wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie. Za dzień dokonania wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpływu wypowiedzenia do Operatora. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach określonych w Umowie do daty jej rozwiązania.
3. Abonent może odstąpić od Umowy w przypadku nierozpoczęcia świadczenia Usług w terminie 30 dni od daty określonej w Umowie.
4. Umowa może być rozwiązana w każdym czasie na mocy zgodnego porozumienia stron.
5. Zmiana możliwych do świadczenia Usług w ramach Umowy, następuje poprzez publikację na stronie internetowej Operatora nowego Cennika lub nowej specyfikacji Usług. Aktualnie obowiązujący Cennik oraz specyfikacja Usług dostępna jest bezpłatnie za pośrednictwem Teleinfolinii oraz strony internetowej www.netair.pl.
6. Operator może rozwiązać lub zmienić Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług bez zachowania terminu wypowiedzenia w następujących przypadkach:
 - a) przed rozpoczęciem świadczenia Usług Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług;
 - b) rozpoczęcie świadczenia Usług nie będzie możliwe z innych względów, w szczególności technicznych;
 - c) zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych przez inne podmioty będących integralną częścią Usługi Operatora;
 - d) jeżeli w terminie 15 dni od daty zawieszenia Usług na podstawie § 14 ust. 1 lub 2 nie ustana przyczyny zawieszenia;
 - e) powzięcia przez Operatora wiadomości o utracie tytułu prawnego, o którym mowa w § 5 ust.1 w zakresie danej Usługi.
7. Rozwiązanie lub zmiana Umowy w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług następuje na piśmie i jest przesyłane przez Operatora na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, a przez Abonenta na adres siedziby Operatora lub osobiście w siedzibie Operatora.
8. Umowa wygasa w przypadku:
 - a) powzięcia przez Operatora wiadomości o śmierci Abonenta;
 - b) ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejściem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta lub powstaje w wyniku jego udziału w trybie określonym w tytule IV ustawy – Kodeks spółek handlowych;
9. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator:
 - a) zaprzestaje świadczenia Usług, chyba że wcześniej nastąpiło zawieszenie ich świadczenia;

b) z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa – ma prawo do usunięcia wszelkich danych i informacji dotyczących Abonenta uzyskanych w związku ze świadczeniem Usług.

ROZDZIAŁ 3 ROZLICZENIA

§7 Cennik

1. Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za świadczone Usługi określona jest w Cenniku obowiązującym w chwili wykonywania Usługi.
2. Operator zastrzega sobie prawo zmiany cen za Usługę w każdym czasie o ile Umowa nie stanowi inaczej.
3. W przypadku podwyższania ceny Operator powiadomi Abonenta o terminie jej wprowadzenia na piśmie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego. W przypadku braku akceptacji podwyższenia cen Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z wyjątkiem roszczenia o Opłatę Wyrównawczą.
4. Abonent w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 3, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację podwyższenia cen.

§ 8 Rachunek

1. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za zrealizowane Usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.
2. Operator jest uprawniony do wystawienia Rachunku za krótszy okres niż Okres Rozliczeniowy.
3. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku Umów zawartych z Operatorem.
4. Rachunek może obejmować w szczególności:
 - a) jednorazową opłatę instalacyjną (aktywacyjną);
 - b) inne opłaty przewidziane w Regulaminie, Cenniku, Warunkach promocji lub Umowie w tym Opłatę Wyrównawczą.
5. Rachunek wysyłany jest na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta w Umowie.

§ 9 Płatności

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty comiesięcznego abonamentu, z góry, w terminie 7 dni od dnia otrzymania faktury VAT, za dany Okres Rozliczeniowy na rachunek bankowy Operatora, chyba że w Umowie wskazano inny termin.
2. Operator zobowiązuje się wystawić i przesłać na adres Abonenta w terminie do 7-go dnia miesiąca fakturę VAT, za Usługi świadczone w ramach Umowy za dany Okres Rozliczeniowy.

3. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora wskazanego w opłacanym Rachunku.
4. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności o której mowa w pkt 1, Operator jest uprawniony do naliczania ustawowych odsetek za każdy dzień opóźnienia.
5. W przypadku nieotrzymania Rachunku w terminie, w którym był on zwykle Abonentowi doręczany, Abonent powinien niezwłocznie powiadomić Operatora o nieotrzymaniu Rachunku.

ROZDZIAŁ 4

INSTALACJA ORAZ KORZYSTANIE Z URZĄDZEŃ ABONENCKICH

§ 10

Instalacja

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację urządzeń abonenckich w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny. Zainstalowanie urządzeń abonenckich pod adresem wskazanym w Umowie, następuje w miejscach wskazanych przez Abonenta. Operator nie ponosi odpowiedzialności za stan prawny i techniczny wskazanych przez Abonenta miejsc oraz za szkody wynikające lub mogące wyniknąć w przyszłości z faktu zainstalowania przez Operatora elementów w/w zestawu w miejscach wskazanych przez Abonenta.
2. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatora instalację Zestawu Abonenckiego w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu.
3. Podczas instalacji Urządzeń Abonenckich w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
4. Potwierdzeniem wydania oraz zainstalowania Abonentowi urządzeń abonenckich jest złożenie podpisu przez Abonenta na protokole odbioru przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora. Podpisanie protokołu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że urządzenia abonenckie nie posiadały jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.

§ 11

Urządzenia Abonenckie

1. Abonent nabywa od Operatora zestaw Urządzeń Abonenckich za cenę określoną w Umowie. Cena obejmuje także dostarczenie zestawu Urządzeń Abonenckich na adres Abonenta wskazany w Umowie wraz z ich instalacją oraz uruchomieniem.
2. W ciągu 7 dni od wykonania przez Przedstawiciela Operatora czynności, o których mowa w pkt 1, Operator wystawi Rachunek obejmująca kwotę ustaloną w § 11 ust. 1 Regulaminu a Abonent zobowiązuje się do zapłaty należności w terminie określonym na Rachunku.
3. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego.
4. Naprawa lub wymiana urządzenia abonenckiego wykonywana jest przez Operatora i na jego koszt, z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej.
5. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzenia Abonenckiego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek:
 - a) samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta;
 - b) świadomego zniszczenia Urządzenia Abonenckiego;

- c) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzenia Abonenckiego;
 - d) niepowiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach urządzenia abonenckiego;
 - e) nieprawidłowego działania podłączonych urządzeń Abonenta.
6. Abonent nie może bez zgody Operatora, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Urządzenia Abonenckiego na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Urządzenia Abonenckiego, bezpośrednio lub pośrednio do urządzeń niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.

ROZDZIAŁ 5 ŚWIADCZENIE USŁUG

§ 12 Aktywacja Usług

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, Operator rozpocznie świadczenie Usługi najpóźniej w terminie wskazanym w Umowie, a w przypadku braku terminu w Umowie nie później niż w terminie 30 dni od daty zawarcia Umowy.
2. Operator ma prawo uzależnienia aktywacji Usługi od:
 - a) w przypadku Abonentów, którzy nie wywiązali się lub nie wywiązują się w dacie aktywacji Usługi ze zobowiązań wobec Operatora, przedstawienia, akceptowanego przez Operatora, potwierdzenia możliwości wykonania zobowiązania wobec Operatora, w szczególności poprzez złożenie odpowiedniego zabezpieczenia;
 - b) złożenia kaucji lub innego zabezpieczenia przewidzianego w Umowie;
 - c) dostarczenia dokumentów określonych w § 5;
 - d) podpisania przez Abonenta lub upoważnionego przedstawiciela Abonenta protokołu odbioru Usługi lub przekazania Urządzenia Abonenckiego;
 - e) usunięcia przyczyn Zawieszenia Usługi.
3. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonent może korzystać z Usług w zakresie i na warunkach określonych Umową.
4. W przypadku instalacji przez Operatora, na potrzeby Usługi Urządzeń Abonenckich, Abonent zapewni Przedstawicielom Operatora wstęp na teren Abonenta oraz zapewni dostęp do niezbędnych dla przeprowadzenia instalacji i testów miejsc Abonenta, w szczególności miejsc, w których będą zainstalowane Urządzenia Abonenckie. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia miejsc instalacji na każde wezwanie Operatora, w szczególności w celu usunięcia Awarii.
5. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Operator może przeprowadzić na własny koszt testy sprawności Usługi, w celu sprawdzenia, czy spełnia ona parametry techniczne i jakościowe określone w Umowie. W przypadku pozytywnego wyniku testów Abonent ma obowiązek podpisania protokołu odbioru Usługi, o ile Operator przedstawi taki protokół. Abonent podpisuje protokół niezwłocznie w chwili przedstawienia.
6. Operator rozpoczyna naliczanie opłat związanych ze świadczeniem Usługi od dnia podpisania protokołu przez Abonenta, nie wcześniej jednak niż od dnia aktywacji Usługi przez Operatora, o ile Abonent nie zgłosił w formie pisemnej, faksem lub e-mailem do osoby odpowiedzialnej za aktywację Usługi po stronie Operatora, uzasadnionych uwag do prawidłowości działania Usługi w terminie 3 dni roboczych od daty przedstawienia protokołu.

7. W przypadku braku możliwości przedstawienia protokołu Przedstawicielowi Abonenta lub niepodpisania protokołu w określonym terminie, Operator rozpocznie naliczanie opłat związanych ze świadczeniem Usługi, chyba że określono to inaczej odrębnym porozumieniem w formie pisemnej.

§ 13 **Zawieszenie Usług**

1. Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli Abonent:

- a) będący Konsumentem opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż piętnaście (15) dni po uprzednim wezwaniu do uregulowania należności, a Abonent niebędący Konsumentem opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż piętnaście (15) dni od daty wymagalności.
- b) podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług;
- c) wykorzystuje Usługę do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami;
- d) udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym itp.;
- e) korzysta z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy;
- f) udostępnia Usługi lub świadczy usługi z wykorzystaniem Usługi osobom trzecim lub korzysta poza Lokalem, bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności;
- g) podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie;
- h) uniemożliwia Przedstawicielom Operatora naprawę albo wymianę urządzeń abonenckich w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też uniemożliwia dostępu do urządzeń abonenckich znajdujących się w Lokalu w celu wykonania Planowanych Prac lub usunięcia Awarii;
- i) w inny sposób narusza postanowienia Regulaminu, Umowy lub inne warunki świadczenia Usług.

2. Ponadto Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli:

- a) żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;
- b) Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług,
- c) z innych względów, w szczególności technicznych, Operator utraci możliwości świadczenia Usług.

3. Z dniem Zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.

4. Ponowna aktywacja Usług następuje po ustaniu przyczyn Zawieszenia, nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Operatora.

5. W przypadku Zawieszenia Usług na podstawie ust. 1, Operator może uzależnić powtórna aktywację Usługi od pisemnego wniosku Abonenta.

6. W okresie Zawieszenia Usług od Abonentów niebędących Konsumentami pobierane są opłaty określone w Cenniku.

ROZDZIAŁ 6 **TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO**

§ 14

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, przesyłając ją pisemnie na adres siedziby Operatora z dopiskiem „Reklamacja“, poprzez Teleinfolinię lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym pocztą elektroniczną na adres Operatora wskazany na stronie www.netair.pl albo ustnie do protokołu w siedzibie Operatora.

2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, ustnie w siedzibie Operatora lub telefonicznie, upoważniona osoba obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. Jeżeli reklamacja nie odpowiada wymogom określonym w Umowie i Regulaminie, Operator może wezwać Abonenta do uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

3. Reklamacja powinna określać:

- a) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
- b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- d) przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy,
- e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług;
- f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
- h) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

5. Złożenie reklamacji nie zawiesza obowiązku zapłaty należności wynikających z Umowy, z wyjątkiem części będącej przedmiotem reklamacji.

6. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.

7. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
- b) powołanie podstawy prawnej;
- c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- d) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
- e) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
- f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy;
- g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

8. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

- a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

9. Abonent ma prawo:

- a) złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi lub
- b) w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym (o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy).

ROZDZIAŁ 7

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA NIETYKONANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE UMOWY

§ 15

Zakres odpowiedzialności

1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie, o ile nie przewidziano inaczej w Umowie oraz Ustawie.
2. Operator nie będzie ponosić odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta zobowiązania wynikającego z Regulaminu, Cennika, Umowy lub Warunków promocji, w zakresie w jakim niewykonanie przez Abonenta takiego zobowiązania miało wpływ na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy przez Operatora.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady urządzeń innych niż Urządzenia Abonenckie i nie dokonuje ich naprawy, regulacji lub adaptacji.
4. W przypadku Awarii trwającej dłużej niż 24 godziny Abonent niebędący Konsumentem może żądać zapłaty kary umownej w wysokości równowartości 1/30 opłaty abonamentowej, za miesiąc w którym nastąpiła Awaria, za każde rozpoczęte kolejne 24 godziny Awarii.
5. W przypadku Awarii, przerwy w świadczeniu Usługi spowodowanej nieprawidłowym działaniem sieci Operatora, Planowanymi Pracami Konsument może żądać zapłaty kary umownej w wysokości równowartości 1/30 stałej opłaty abonamentowej, za każde rozpoczęte 24 godziny Awarii.
6. W przypadku opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usługi Abonent może żądać, za każdy dzień opóźnienia, zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 stałej opłaty abonamentowej należnej za Usługę, której świadczenia Operator nie rozpoczął w terminie.
7. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje kara umowna nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
8. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Operatora dostęp do urządzeń abonenckich znajdujących się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usunięcia Awarii.
9. Wyplata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale 6 Regulaminu z zastrzeżeniem pkt 10.
10. Operator zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu Usługi spowodowanych koniecznością wykonania niezbędnych czynności konserwacyjnych, regulacyjnych, naprawczych i innych niezbędnych dla prawidłowego wykonywania ww. usługi.
11. Operator zobowiązuje się, że najpóźniej na 24 godziny przed planowaną, z powodów określonych w pkt. 10 przerwą, powiadomi Abonenta o powodach, planowanym terminie i

długości przerwy z zastrzeżeniem, iż przerwa każdorazowo nie może trwać dłużej niż 24 następujące po sobie godziny.

§ 16

Dodatkowe obowiązki Abonenta

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy.
2. W przypadku niedopełnienia obowiązku określonego w ust. 1, wszelką korespondencję nadaną przez Operatora do Abonenta niebędącego Konsumentem na dotychczasowy adres lub zawierającą dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo doręczoną.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Operatorowi przeprowadzenie Planowanych Prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.
4. Abonent obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.

§ 17

Tajemnica telekomunikacyjna

1. Z zastrzeżeniem postanowień pkt 2 oraz z wyłączeniem sytuacji, gdy jest to niezbędne do wykonania Umowy, żadna ze stron nie jest uprawniona do wykorzystywania, kopiowania lub przekazywania jakichkolwiek informacji o drugiej stronie, w tym danych osobowych, jakie zostały jej ujawnione bądź, w których posiadanie weszła ona w inny sposób w związku z zawarciem Umowy.
2. Operator uprawniony jest do wykorzystania informacji niebędącej informacją ujawniającą tożsamość Abonenta na temat połączeń dokonywanych w ramach Usługi celem utrzymania lub poprawy jakości swych usług świadczonych w związku z wykonaniem Umowy, w tym do celów planowania rozwoju sieci i własnej działalności, przy czym informacja taka będzie wykorzystywana wyłącznie na potrzeby wewnętrzne Operatora.
3. Każda ze stron obowiązana jest stosować się do odpowiednich przepisów o ochronie danych w trakcie posługiwania się informacją uzyskaną od drugiej strony w związku z Umową.
4. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: Awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora.

§ 18

1. Abonent oświadcza, że posiada wiedzę, iż ponosi całkowitą odpowiedzialność za zasoby swojego/swoich komputerów poprzez zapewnienie skutecznej ochrony antywirusowej, stosowania haseł i praw dostępu do zasobów komputera.
2. Zakazuje się Abonentowi:
 - wykorzystywania usługi w celu przesyłania, przechowywania treści godzących w porządek prawny
 - prób nielegalnego wejścia w posiadanie danych innych Abonentów oraz użytkowników Internetu,
 - naruszenia prywatności Abonentów oraz użytkowników Internetu.

3. Abonent jest odpowiedzialny za naruszenie praw autorskich i umów licencyjnych przez oprogramowanie zainstalowane na swoim komputerze na podstawie odpowiednich przepisów prawa cywilnego i karnego;

§ 19

Zmiana Regulaminu

1. Operator powiadamia o każdej zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.

2. Abonent w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

3. Jeżeli w okresie, na który została zawarta Umowa na czas oznaczony w ramach oferty promocyjnej Operatora, Operator wprowadził do Regulaminu zmiany bezpośrednio umniejszające prawa lub zaostrzające obowiązki Abonenta wynikające z Umowy, Abonent ma prawo rozwiązać Umowę na zasadach określonych w ust. 2 bez konieczności uiszczenia Opłaty Wyrównawczej.

§ 20

Postanowienia końcowe

1. Wszelkie spory przy wykonywaniu niniejszej Umowy Strony zobowiązują się rozstrzygać na drodze wzajemnych uzgodnień. W przypadku nie rozwiązania sporu w terminie 30 dni od daty zgłoszenia sporu strony podają spór do rozstrzygnięcia właściwemu rzeczowo dla miejsca zawarcia Umowy sądowi powszechnemu.

2. W kwestiach nie uregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego.

3. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez Operatora w celu świadczenia usług na rzecz Abonenta zgodnie z wymogami Ustawy o Ochronie Danych Osobowych z dnia 29 sierpnia 1997r.