

## Słowniczek

Poniżej wyjaśniamy pojęcia użyte w Regulaminie, Cenniku, Umowie oraz dodatkowych regulaminach lub cennikach dotyczących danej usługi:

- 1) NETLAND – NETLAND Sp. z o.o., ul. Żagańska 12, 68-120 IŁOWA, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Zielonej Górze, VIII WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO, pod numerem 0000516891; NIP 924.1903978
- 2) Forma dokumentowa – sposób zawarcia, zmiany, rozwiązania umowy poprzez złożenie oświadczenia woli o zawarciu, zmianie lub rozwiązaniu umowy na trwałym nośniku w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie.
- 3) Konsument – osoba fizyczna zamawiająca nasze usługi lub korzystająca z nich dla celów niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
- 4) Konto abonenckie – konto w naszym systemie rozliczeniowym, dzięki któremu identyfikujemy i rozliczamy zawarte z Państwem Umowy dotyczące naszych Usług.
- 5) Okres rozliczeniowy – okres czasu określony w pełnych miesiącach, rozpoczyna się z początkiem pierwszego dnia i kończy się z upływem ostatniego dnia danego miesiąca.
- 6) Niepełny miesiąc – okres czasu w danym miesiącu, rozpoczynający się po pierwszym dniu i kończący się z upływem ostatniego dnia danego miesiąca.
- 7) Opłata aktywacyjna – usługa wykonania instalacji sieci komputerowej (Ethernet) i konfiguracja sprzętu, umożliwiająca Klientowi korzystanie z naszych Usług. Standardowo jest to instalacja wykonania 5-metrowego odcinka sieci komputerowej, łączącego router/zasilacz u Klienta z urządzeniem umożliwiającym połączenie z naszą siecią informatyczną oraz konfiguracja urządzeń końcowych po stronie Klienta oraz nadanie uprawnień do korzystania z naszej sieci w naszym systemie informatycznym.
- 8) Rejestracja – umożliwiła uzyskanie parametrów technicznych (w tym hasła) niezbędnych do korzystania z usługi dostępu do Internetu w Sieci stacjonarnej. Przy korzystaniu z naszych urządzeń, Rejestracja usługi dostępu do Internetu jest wykonywana przez naszego administratora.
- 9) Salon – salon sprzedaży nasz albo naszego partnera.
- 10) Sieć stacjonarna – nasza sieć telekomunikacyjna, której zakończenia mają stałą lokalizację.
- 11) Trwały nośnik – materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie treści, dostęp do nich i ich odtwarzanie w niezmiennych postaci. Są nim np. papier, poczta elektroniczna, SMS, MMS, CD, DVD, pliki dźwiękowe.
- 12) Umowa – umowa o świadczenie wskazanej w niej Usługi.
- 13) Usługa stacjonarna – poszczególne usługi lub pakiety usług telekomunikacyjnych, z których mogą Państwo korzystać w danej lokalizacji lub które świadczymy w Sieci stacjonarnej na podstawie zawartej z nami Umowy.
- 14) Usługa dodatkowa – poszczególne usługi lub pakiety usług, z których mogą Państwo korzystać jako abonenci naszych Usług stacjonarnych.
- 15) Usługa – Usługi stacjonarne lub Usługi dodatkowe, do których stosujemy ten regulamin.

## I. Postanowienia ogólne

### § 1.

1. W tym regulaminie opisujemy zasady dotyczące m.in. opłat, odpowiedzialności, reklamacji, obsługi serwisowej, bezpieczeństwa i integralności sieci.
2. Regulamin stosujemy do wszystkich Usług, w których warunkach umownych się na niego powołujemy.

### § 2.

1. Konkretny rodzaj świadczonych Państwu Usług wymieniamy w Umowach, cennikach, dodatkowych regulaminach właściwych dla danej usługi.
2. Regulaminy i cenniki przekazujemy Państwu w związku z zawieraniem Umowy. Dostępne są one również w Salonie i na naszej stronie internetowej.

## II. Ogólne zasady świadczenia Usług

### § 3.

1. Możemy odmówić zawarcia Umowy w przypadku negatywnej oceny Państwa wiarygodności. W takiej sytuacji możemy też zaproponować jej zawarcie na warunkach mniej korzystnych od standardowych, w tym uzależnić od złożenia kaucji.
2. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że Umowa została zawarta w wyniku oszustwa lub posłużenia się fałszywymi danymi, mamy prawo wstrzymać świadczenie Usług oraz dostawę urządzeń do czasu wyjaśnienia sprawy przez organy ścigania.
3. W chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej trwania możemy ustalić limit należności (zwany również limitem wydatków), tj. kwotę zobowiązań, po przekroczeniu której będziemy mieć prawo do uzależnienia dalszego świadczenia Usługi od złożenia kaucji w celu zabezpieczenia naszych należności. W przypadku przekroczenia limitu i braku zapłaty kaucji będziemy mieli prawo ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług.
4. Jeżeli zostało to przewidziane w ramach Umowy, mogą Państwo zdecydować, czy korzystając z Usług chcą Państwo posiadać jedno czy więcej Kont abonenckich.
5. Jeśli do jednego Konta abonenckiego przypisanych jest więcej Umów otrzymywać będą Państwo jeden rachunek dotyczący Usług świadczonych w ramach wszystkich Umów przypisanych do tego Konta abonenckiego.
6. Jeśli do jednego Konta abonenckiego przypisanych jest więcej Umów mamy prawo odnieść skutki ewentualnych naruszeń związanych z jedną Umową do wszystkich innych Umów przypisanych dla tego Konta abonenckiego. Dotyczy to w szczególności prawa do zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług i prawa do wypowiedzenia Umowy.
7. Jeśli jest to konieczne do prawidłowego świadczenia Usługi, wypożyczymy Państwu niezbędne urządzenia.
8. Urządzenia te są przystosowane do działania z naszymi Usługami i powinny być wykorzystywane tylko do korzystania z naszych Usług.
9. W przypadku gdy wypożyczone Państwu urządzenie będzie wadliwe, powinni Państwo zgłosić nam to telefonicznie. Wymiany niesprawnego sprzętu dokonamy niezwłocznie.

### § 4.

1. Usługi stacjonarne świadczymy we wskazanej przez Państwa lokalizacji, o ile będą w niej możliwości techniczne. Informacja o możliwościach technicznych ma charakter wstępny. Ostateczna weryfikacja może nastąpić już po zawarciu Umowy, np. na etapie Instalacji Usług.
2. Jeśli okaże się, że nie ma możliwości technicznych do świadczenia Usługi, niezwłocznie Państwa o tym poinformujemy.
3. Na danym łączu świadczymy Usługi stacjonarne tylko jednemu klientowi.

## III. Zobowiązania i odpowiedzialność

### § 5.

1. Zobowiązujemy się do świadczenia Usług stacjonarnych wskazanych w Umowie oraz Usług dodatkowych, które Państwo zamówią albo które są przez nas świadczone w ramach opłaty abonamentowej.
2. Usługi zobowiązujemy się świadczyć zgodnie z warunkami umownymi opisanymi w Umowie, cennikach, dodatkowych regulaminach właściwych dla wybranej przez Państwa Usługi oraz w tym regulaminie. Państwo zaś są zobowiązani do korzystania z Usług zgodnie z ich przeznaczeniem i warunkami umownymi. Jeżeli zawarli Państwo Umowę jako Konsument, mogą Państwo korzystać z Usług wyłącznie w celach prywatnych.
3. Za niedozwolone korzystanie z Usług uznajemy komercyjną odsprzedaż Usług bez zgody Operatora lub fizyczne wyprowadzenie sygnału poza adres świadczenia Usług.
4. Oczekujemy od Państwa korzystania z Usług zgodnie z ich przeznaczeniem, warunkami umownymi i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a w tym:
  - 1) niedokonywania prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,
  - 2) niepodjęwania działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet,

- 3) niepodejmowania działań, które mogą uszkodzić naszą infrastrukturę lub zakłócić funkcjonowanie naszych systemów,
  - 4) niezwłocznego zastosowania się do wskazanych przez nas działań w celu eliminacji lub zmniejszenia zagrożenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług,
  - 5) przestrzegania przepisów prawa, warunków umownych, a w szczególności niedostarczania treści o charakterze bezprawnym przy korzystaniu z Usług, niekorzystanie z nielegalnych usług,
  - 6) zgłoszenia dotyczącego przerwy w świadczeniu Usług w dniu, w którym Państwo stwierdzili wystąpienie takiej przerwy,
  - 7) zwrotu na własny koszt, w ciągu 14 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, odstąpienia od niej albo zmiany sposobu świadczenia Usługi wypożyczonych Państwu urządzeń. Zwrot nie jest wymagany, jeśli urządzenia są niezbędne do świadczenia Usług w ramach innej zawartej z nami Umowy.
5. Oczekujemy od Państwa umożliwienia nam sprawdzenia łącza w lokalizacji, w której świadczymy Usługi stacjonarne, jeśli będzie to konieczne do prawidłowego świadczenia Usług lub rozpatrzenia reklamacji, Skontaktujemy się z Państwem, by ustalić dogodny termin.

#### § 6.

1. Odpowiadamy za poniesione przez Państwa szkody w związku z naruszeniem przez nas warunków umownych, w tym za przerwy w świadczeniu Usług, jeśli wystąpiły z naszej przyczyny.
2. Jeżeli nie rozpoczęliśmy świadczenia Usługi w uzgodnionym terminie, mogą Państwo żądać kary umownej. Podstawą do jej obliczenia jest opłata abonamentowa za Usługę. Jej wysokość będzie proporcjonalna do liczby dni, o które przekroczyliśmy termin aż do momentu rozpoczęcia świadczenia Usługi, rozwiązania albo wygaśnięcia Umowy.
3. Jeżeli nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi, mogą Państwo zażądać od nas:
  - 1) zwrotu lub nienaliczania opłaty abonamentowej za tę Usługę w wysokości proporcjonalnej do liczby dni, w których występowała przerwa w jej świadczeniu,
  - 2) kary umowna przysługuje, jeżeli czas przerw trwał co najmniej 12 godzin w okresie rozliczeniowym, w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy.
4. W przypadku pakietu Usług do obliczenia wysokości zwrotu opłaty abonamentowej i kary bierzemy pod uwagę cenę poszczególnych Usług wchodzących w skład pakietu.
5. W stosunku do Konsumentów za nienależyte wykonanie Umowy uznamy znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się odstępstwa od parametrów jakości usługi dostępu do Internetu (w tym prędkości), które wskazujemy w warunkach umownych, jeśli zostanie to stwierdzone za pomocą mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej.
6. W szczególności nie odpowiadamy za:
  - 1) treści przekazywane podczas korzystania z Usług,
  - 2) zabezpieczenia danych i oprogramowania Państwa urządzeń (np. komputerów, telefonów) przed ingerencją osób trzecich,
  - 3) skutki korzystania z Usług przez osoby trzecie, które posługują się Państwa numerem PIN, hasłem, kodem poufnym itp., z wyjątkiem sytuacji, gdy osoba trzecia weszła w posiadanie tych danych z przyczyn leżących po naszej stronie,
  - 4) wadliwe działanie Usług w przypadku niewłaściwego zainstalowania i używania wypożyczonych Państwu urządzeń potrzebnych do korzystania z Usług,
  - 5) niewłaściwą jakość Usług, której przyczyną są używane przez Państwa urządzenia, jeśli nie są to urządzenia wypożyczone przez nas w związku z zawarciem Umowy,
  - 6) wadliwe działanie Usług lub przerwy w ich świadczeniu, jeśli nie dostarczą nam Państwo wypożyczonego Państwu uszkodzonego urządzenia lub nie odbiorą Państwo od nas sprawnego urządzenia,
  - 7) powstanie negatywnego wpływu na usługę dostępu do Internetu przez inne usługi, jeżeli jest to wpływ nieunikniony, minimalny i krótkotrwały
  - 8) wpływ na jakość Usług czynników obiektywnych, niezależnych od nas lub występujących po Państwa stronie takich, jak rodzaj sprzętu komputerowego i innych urządzeń, które wykorzystują Państwo w związku z korzystaniem z Usług, a które nie są udostępnione przez nas, interfejsy sieciowe, system operacyjny, rodzaj połączenia z siecią, używane przeglądarki internetowe, itp.
7. W przypadku naruszenia przez Państwa warunków umownych możemy ograniczyć lub całkowicie zawiesić możliwość korzystania z Usług, w związku z którymi dochodzi do naruszenia albo wszystkich Usług rozliczanych w ramach danego Konta abonenckiego. Ograniczenie może polegać np. na zmniejszeniu prędkości przesyłania danych, ograniczeniu lub zablokowaniu możliwości korzystania z niektórych usług wchodzących w skład pakietu, zablokowaniu lub ograniczeniu dostępu do stron internetowych, w szczególności umożliwiających korzystanie z nielegalnych usług/trześci.
8. W przypadku opóźnienia w płatnościach, przed ograniczeniem świadczenia Usług poinformujemy Państwa o tym zamiarze i wyznaczymy co najmniej 7-dniowy termin na spłatę. Całkowite zawieszenie Usług może nastąpić w przypadku braku płatności po upływie kolejnych 7 dni od ich ograniczenia.
9. Możemy także ograniczyć lub zawiesić możliwość korzystania z Usług, jeśli mamy uzasadnione przypuszczenie, że korzystanie z Usług odbywa się bez Państwa woli lub zgody, w szczególności powodując ryzyko powstania wysokich kosztów. Wznowimy świadczenie Usług na Państwa wniosek złożony w Salonie.
10. W przypadku niezwrócenia wypożyczonych Państwu urządzeń we wskazanym w tym regulaminie terminie możemy obciążyć Państwa opłatą określoną w cenniku.
11. Jeśli wypożyczone Państwu urządzenia będą w stanie niekompletnym lub uszkodzonym, możemy zobowiązać Państwa do naprawienia wynikłej stąd szkody poprzez uiszczenie opłat wskazanych w cenniku.
12. W przypadku udowodnionej komercyjnej odsprzedaży Usług osobom trzecim, mamy prawo obciążyć Państwa opłatą zgodną z cennikiem.

#### IV. Bezpieczeństwo

#### § 7.

1. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu w związku ze świadczonymi Usługami podejmujemy środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych Usług.
2. Poziom bezpieczeństwa telefonii internetowej może być obniżony ze względu na technologię VoIP (Voice over Internet Protocol), umożliwiającą przesyłanie głosu przez sieć Internet.
3. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług jesteśmy uprawnieni do podejmowania działań zmierzających do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności jesteśmy uprawnieni do:
  - 1) natychmiastowego ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług,
  - 2) informowania podmiotów zajmujących się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach,
  - 3) informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług.
4. Ograniczenie świadczenia Usług może w szczególności polegać na:
  - 1) filtracji ruchu z określonymi adresami IP,
  - 2) uniemożliwieniu połączenia z Internetem
  - 3) uniemożliwieniu wykonywania niektórych lub wszystkich połączeń lub blokowaniu wybranych funkcjonalności Usług.
5. Ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług dokonujemy w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności gdy:
  - 1) Państwa urządzenie stwarza zagrożenie dla innych użytkowników Internetu, jeśli nie mamy możliwości szybkiego skontaktowania się z Państwem lub jeśli nie podejmą Państwo właściwych działań eliminujących zagrożenie,
  - 2) urządzenie, z którym Państwo chce nawiązać połączenie, zagraża bezpieczeństwu Sieci lub użytkowników.
6. Informacje o zagrożeniach, o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych będziemy Państwu przekazywać przez zwykle stosowane metody komunikowania się (np. stroną internetową, pocztą elektroniczną, telefon).

#### V. Jakość i obsługa serwisowa

#### § 8.

1. Wszystkie Usługi świadczymy w zakresie możliwości technicznych zgodnie z postanowieniami umownymi.
2. Liczba uszkodzeń przypadających na 100 łączy w Sieci stacjonarnej nie powinna przekraczać 20 uszkodzeń rocznie.
3. Czas, w którym usuwamy uszkodzenie w Sieci stacjonarnej nie powinien przekroczyć 24 godzin.
- 4 Informujemy, że zasoby naszych Sieci są ograniczone i zmienne. Prędkość przesyłania danych może ulegać zmianie. Zależy ona od takich czynników, jak obciążenie stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału stacji nadawczej, warunków atmosferycznych, technologii, czy urządzeń, z których Państwo korzystacie. Nie możemy zagwarantować osiągnięcia maksymalnej prędkości przesyłania danych w ramach Usług z uwagi na wyżej wymienione czynniki. Gospodarując zasobami naszej sieci bierzemy pod uwagę interes wszystkich naszych Abonentów, zasoby rozdzielamy w ten sposób, aby zapewnić każdemu z Państwa najlepszą jakość świadczoną Usługą w danych warunkach. To może wpłynąć na prędkość przesyłania danych dla poszczególnych Abonentów.
5. Szczegółowe informacje na temat poszczególnych technologii i technicznych aspektów działania Usługi mogą Państwo uzyskać kontaktując się z nami telefonicznie.

6. Prędkość przesyłania danych ma wpływ na korzystanie z Internetu, w tym z treści, aplikacji i usług dostępnych w Internecie. Na jakość usług, w tym prędkość dostępu do Internetu, wpływ mają urządzenia, z których Państwo korzystają.
7. Korzystanie z Internetu, w tym z treści, aplikacji i usług jest lepsze przy większej prędkości. Im mniejsza jest prędkość, tym korzystanie z Internetu jest wolniejsze. Ograniczenie prędkości np. do 64 kb/s może oznaczać brak możliwości korzystania z większości treści, aplikacji lub usług dostępnych w Internecie.
8. Jednoczesne korzystanie z usług innych niż usługa dostępu do Internetu może spowolnić korzystanie z usługi dostępu do Internetu z uwagi na współdzielenie zasobów Sieci stacjonarnej.
9. W praktyce mogą występować odstępstwa od prędkości deklarowanej wskazywanej w komunikacji marketingowej. Znaczne odstępstwa wpływają na jakość korzystania z Internetu, w tym mogą zmniejszyć prędkość przesyłania danych lub utrudnić albo uniemożliwić korzystanie z niektórych treści, aplikacji lub usług dostępnych w Internecie.
10. Prędkość maksymalną może stanowić maksymalna prędkość osiągnięta przy korzystaniu tylko z jednej Usługi lub przy korzystaniu z Usługi tylko na jednym urządzeniu albo suma prędkości osiągnięta przy korzystaniu z kilku Usług równocześnie lub suma prędkości osiągnięta przy korzystaniu z Usługi na kilku urządzeniach równocześnie.
11. Zastrzegamy sobie prawo do rozłączania połączenia internetowego (rozłączenie serwisowe) wymagającego ponownej autoryzacji.

#### § 9.

1. Aby zapobiegać osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza lub Sieci stacjonarnej, dokonujemy pomiaru ruchu wewnątrz Sieci oraz na stykach do innych sieci. Sieć stacjonarna jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Na bazie pomiarów ruchu oraz prognoz ruchowych uruchamiamy procedury inwestycyjne w celu zapewnienia optymalnej pojemności Sieci. Stosowane procedury mają na celu zapewnienie maksymalnych możliwych parametrów jakościowych Usług, ale w okresie wdrażania nowych rozwiązań może nastąpić chwilowe pogorszenie ich jakości.
2. Stosujemy automatyczne mechanizmy regulacji ruchu w Sieci stacjonarnej zapobiegające przeciążeniom, nadużyciom oraz przekierowujące ruch w przypadku awarii naszych głównych systemów czy urządzeń.
3. Mechanizmy regulacji ruchu stosowane przez OPL mogą mieć przejściowy wpływ na jakość świadczonych usług, jednak nie mają wpływu na Państwa prywatność ani poziom ochrony danych osobowych.

#### § 10.

1. W ramach obsługi serwisowej zapewniamy Państwu:
  - 1) przeglądy i pomiary stanu technicznego Sieci stacjonarnej oraz urządzeń,
  - 2) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usług, obejmującą w szczególności eliminowanie nieprawidłowości,
  - 3) możliwość telefonicznej obsługi, w tym:
    - a) *uzyskiwanie informacji o Usługach,*
    - b)  *pomoc w zakresie zleceń związanych z Umowami,*
    - c)  *pomoc techniczną i możliwość zgłoszenia usterek i awarii,*
    - d) *składanie reklamacji.*
2. Jeżeli w związku z obsługą serwisową zostały przewidziane opłaty – znajdują je Państwo w cennikach.
3. W sprawach usług serwisowych mogą się Państwo kontaktować z nami:
  - 1) elektronicznie, e-mail: [wsparcie@e-netland.pl](mailto:wsparcie@e-netland.pl)
  - 2) telefonicznie: **+48 502 548 548**
  - 3) SMS: **+ 48 502 548 548**

### VI. Opłaty

#### § 11.

1. Wysokość opłat za Usługi opisujemy w sposób szczegółowy w cennikach, regulaminach lub Umowach.
2. Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego okresu rozliczeniowego, wówczas za każdy dzień świadczenia Usługi w takim okresie rozliczeniowym zapłaca Państwo opłatę w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej.
3. Okresem rozliczeniowym będącym podstawą do rozliczenia należności za Usługę jest miesiąc. Rozliczenie następuje według dat wskazanych na rachunku.
4. Jeżeli Umowa lub rachunek nie stanowią inaczej, termin płatności wynosi 14 dni od dnia wystawienia rachunku.
5. W przypadku opóźnienia płatności mamy prawo naliczyć odsetki ustawowe za opóźnienie.
6. Opłaty mogą być dokonywane gotówkowo lub bezgotówkowo. W szczególności mogą Państwo uiszczać opłaty w formie polecenia zapłaty, przelewem, w placówkach banków i firm oferujących usługi pośrednictwa finansowego.
7. Wpłaty należy dokonywać na numer konta bankowego podany na rachunku, którego dotyczy wpłata.
8. Wpłaty zmniejszają lub likwidują Państwa zadłużenie. Jeśli posiadają Państwo kilka długów i przy dokonywaniu płatności wskażą, który z nich jest spłacany, wpłatę zaliczymy zgodnie ze wskazaniem. Jeśli jednak posiadają Państwo wcześniej wymagalne długi, możemy zaliczyć wpłatę na poczet najstarszego zadłużenia. Jeśli posiadają Państwo kilka długów i nie wskażą przy dokonywaniu płatności, których z nich jest spłacany, możemy zaliczyć wpłatę na poczet najstarszego zadłużenia. Każdą wpłatę dokonaną na poczet danego długu, możemy w pierwszej kolejności zaliczyć na zalegające należności uboczne, w szczególności na odsetki za opóźnioną płatność.
9. Jeśli, w przypadku niezwiązanej z reklamacją wysokości naliczonych opłat, skorygujemy rachunek na Państwa korzyść, nadpłatę zaksięgujemy w pierwszej kolejności na poczet zadłużenia. Jeżeli nie mają Państwo zadłużenia, nadpłatę zaksięgujemy na poczet opłat za bieżący okres rozliczeniowy albo zwrócimy ją na konto bankowe w ciągu 14 dni od otrzymania od Państwa wniosku.
10. W przypadku rozwiązania Umowy przez nas z Państwa winy lub jej rozwiązania przez Państwa przed upływem okresu lojalnościowego, mamy prawo żądać zwrotu udzielonej ulgi. Kwota zwrotu zostanie proporcjonalnie pomniejszona za okres od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi do dnia rozwiązania Umowy.
11. Odszkodowanie takie nie przysługuje nam, jeśli wypowiedzenie Umowy nastąpi w związku ze świadczeniem Usługi w sposób niezgodny z warunkami umownymi lub w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach prawa.

### VII. Reklamacje

#### § 12.

1. Mają Państwo prawo do złożenia reklamacji, jeżeli z naszej winy:
  - 1) nie dotrzyaliśmy terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
  - 2) nie wykonujemy Usług lub wykonujemy Usługi nienależycie,
  - 3) nieprawidłowo obliczyliśmy wysokość Państwa rachunku.
2. Reklamację mogą Państwo złożyć:
  - 1) drogą elektroniczną,
  - 2) telefonicznie,
  - 3) pisemnie,
  - 4) ustnie do protokołu w Salonie.
3. Jeśli reklamacja zostanie złożona ustnie w Salonie, osoba upoważniona potwierdzi jej przyjęcie.
4. Reklamację mogą Państwo złożyć nie później niż 12 miesięcy od:
  - 1) ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług,
  - 2) dnia, w którym mieliśmy wykonać Usługę lub wykonaliśmy je w sposób nienależyty,
  - 3) dnia doręczenia Państwu rachunku zawierającego nieprawidłowe wyliczenie opłat.
5. Reklamacje złożone po upływie terminu 12 miesięcy nie będą rozpatrywane, o czym niezwłocznie Państwa poinformujemy.
6. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) Państwa imię, nazwisko i adres zamieszkania albo nazwę i adres siedziby firmy,
  - 2) przedmiot reklamacji i okres, jakiego ona dotyczy,

- 3) okoliczności uzasadniające reklamację,
  - 4) numer telefonu, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny z rachunku lub adres miejsca świadczenia Usługi,
  - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług (w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług),
  - 6) wysokość żądanego przez Państwa odszkodowania lub innej należności – w przypadku takiego żądania,
  - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty albo wnioszek o zaliczenie odszkodowania lub innej należności na poczet przyszłych opłat – w przypadku żądania ich przyznania,
  - 8) Państwa podpis – w przypadku reklamacji składanej pisemnie.
7. Brak wymienionych informacji (poza wysokością żądanego odszkodowania) może skutkować koniecznością uzupełnienia reklamacji, o czym poinformujemy Państwa, wskazując:
- 1) co trzeba uzupełnić,
  - 2) termin, w jakim trzeba to zrobić – nie krótszy niż 7 dni,
  - 3) informację, że reklamacja nie zostanie rozpatrzona, jeśli informacje nie zostaną uzupełnione we wskazanym terminie.
8. Poprosimy o uzupełnienie informacji tylko wtedy, gdy będzie to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
9. Na reklamację odpowiemy w terminie 14 dni od jej złożenia. Dniem złożenia reklamacji jest dzień, w którym reklamacja do nas wpłynęła.
10. W odpowiedzi zawrzemy:
- 1) nazwę komórki, która rozpatrywała reklamację,
  - 2) datę złożenia reklamacji,
  - 3) informację o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - 4) ewentualną kwotę i termin wypłaty odszkodowania lub innej należności albo informację, że zaliczymy je na poczet przyszłych opłat,
  - 5) informację o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o Państwa prawie do dochodzenia swoich racji w postępowaniu sądowym, a w przypadku Konsumentów przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
  - 6) imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie reklamacji.
11. Jeśli nie uznamy Państwa reklamacji, odpowiedź doręczymy przesyłką poleconą (o ile musi być udzielona na papierze) i zawrzemy w niej uzasadnienie faktyczne i prawne podjętej decyzji.
12. Potwierdzimy przyjęcie reklamacji oraz odpowiemy na nią na papierze, chyba że wskażą nam Państwo inną formę.
13. W przypadku reklamacji złożonej drogą elektroniczną, potwierdzimy jej złożenie i udzielimy odpowiedzi na adres e-mail lub z wykorzystaniem innego wskazanego przez Państwa środka komunikacji elektronicznej. Jeśli nie zostaną one wskazane, potwierdzimy i odpowiemy na reklamację na adres e-mail, z którego reklamacja była wysłana, lub z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, który był użyty do złożenia reklamacji. Potwierdzenie i odpowiedź prześlemy w takiej postaci i formie, aby mieli Państwo możliwość ich zapisania, przechowywania i odtwarzania.
14. Jeśli nie otrzymali Państwo naszej odpowiedzi na reklamację, mogą Państwo zażądać od nas ponownego jej przekazania (lub jej kopii) w sposób i formie z nami uzgodnionej. Jeśli odpowiedź na reklamację jest negatywna, mają Państwo prawo zażądać od nas ponownego jej wysłania (lub jej kopii) przesyłką poleconą. Nie musimy jednak spełnić powyższego żądania, jeśli z okoliczności wynika jednoznacznie, że odpowiedź została doręczona.
15. Jeśli uwzględnimy Państwa reklamację mającą wpływ na wysokość naliczonych opłat, wystawimy korektę rachunku. Przysługująca kwota, zgodnie z Państwa życzeniem, zostanie zwrócona przekazem pocztowym lub przelewem na wskazane konto bankowe w terminie 14 dni albo zaliczona na poczet przyszłych opłat.
16. Złożenie reklamacji nie zwalnia Państwa z obowiązku terminowego uiszczenia należności za Usługi niebędące przedmiotem reklamacji.
17. Zaległe należności, których możemy dochodzić przed sądem lub innym organem państwowym, mogą zostać potrącone z kwoty przysługującej Państwu w wyniku uznanej reklamacji. Wskażemy to potrącenie na kolejnym rachunku.

### VIII. Postanowienia końcowe

Gromadzimy dane, które umożliwiają lokalizację urządzenia, z którego Państwo korzystają, w przypadku Usług świadczonych we wskazanej przez Państwa lokalizacji. W pozostałych przypadkach robimy to tylko wtedy, gdy taki obowiązek nakładają przepisy prawa lub za Państwa zgodą.

#### § 13.

1. Spory mogące wynikać z realizacji Umów będą rozpatrywane przez właściwy miejscowo sąd powszechny.
2. Spory takie mogą zostać zakończone polubownie, w szczególności w przed Prezesem UKE w ramach postępowania w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Adres strony internetowej: [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl).

#### § 14.

Zobowiązani są Państwo do poinformowania nas o każdorazowej zmianie swoich danych kontaktowych, w szczególności adresu korespondencyjnego, e-mail i nr telefonu komórkowego – w terminie do 30 dni od zaistnienia tych zmian. W przypadku braku aktualizacji danych, Operator będzie kierował korespondencję na ostatni znany adres, co może skutkować opóźnieniem w zapoznaniu się z ważnymi informacjami dotyczącymi świadczonych Usług.

### Regulamin stosujemy z umowami i aneksami zawartymi od 10 listopada 2024 r.