

Regulamin świadczenia Usług Internetowych w Ornet Sieci

§ 1. Postanowienia ogólne i definicje

1. Regulamin świadczenia Usług internetowych w Ornet Sieci zwany dalej Regulaminem określa zakres i warunki świadczenia usług dostarczanych w sieci Internet wraz z usługami dostępnymi do sieci Internet przez **Ornet Sieci Spółka z o.o. w Lubinie przy ul. Odrodzenia 11, www.ornet.net.pl** zwanym dalej Operatorem, na rzecz Abonenta.

2. Definicje terminów używanych w niniejszym Regulaminie:

Regulamin - Regulamin świadczenia Usług Internetowych przez Ornet Sieci Sp. z o.o. w Lubinie. Operator - Ornet Sieci Sp. z o.o. w Lubinie. **Abonent/Klient** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, która zawarła Umowę z Operatorem.

Abonament - opłata za zapewnienie stałego utrzymania połączenia internetowego z Ornet Sieci oraz inne usługi.

Kablowa Sieć Internetowa - okablowanie i łączenie Lokalizacje Abonentów, wraz ze wszystkimi urządzeniami umożliwiającymi pracę sieciów komputerowych należących do wielu Abonentów na terenie zespołu budynków (Osiedla/Miasta), wykorzystujące topologię Ethernet.

Radiowa Sieć Internetowa - zespół urządzeń wykorzystujących transmisje radiowe umożliwiających przyłączenie komputerów należących do wielu Abonentów do sieci Internet. **Lokalizacja** - mieszkanie lub lokal wskazany przez Abonenta, w którym znajduje się budynek należący do niego urządzenie, które w ramach Umowy zostanie przyłączone do Sieci Internetowej Operatora.

Usługa - świadczenie Operatora na rzecz Abonenta, przewidziane Umową.

Opłata - świadczenie pieniężne należne Operatorowi, z tytułu wykonania Usług, na rzecz Abonenta, w wysokości wynikającej z Umowy i Cennika rozliczane w miesięcznym okresie rozliczeniowym. Opłaty nie są rozkładane na raty.

Okres rozliczeniowy - przedział czasowy, będący podstawą rozliczenia Operatora z Abonentem, za który wystawiana jest faktura VAT. Okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc.

Cennik - wykaz usług i zestawienie opłat za usługi telekomunikacyjne oraz innych opłat i należności wraz z zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część umowy. Cennik dostępny jest w siedzibie Operatora lub na stronie www.ornet.net.pl.

Faktura - dokument księgowy, opiewający na kwotę, jak winien uiścić Abonent na rzecz Operatora za wykonane w ramach Umowy Usługi.

Księżeczka opłat abonamentowych - dokument księgowy, za pośrednictwem którego Abonent może uiścić za rzecz Operatora opłaty za świadczone w danym okresie rozliczeniowym usługi realizowane w ramach Umowy wydawany na wniosek Abonenta z obowiązkowo w BOK lub iBOK i za opłat zgodnie z Cennikiem.

Numer IP - niepowtarzalny numer przydzielony Abonentowi, służący do identyfikacji jego komputera w sieci TCP/IP.

Panel Klienta iBOK - dostęp online do elektronicznego systemu obsługi Klientów.

Partner Operatora - przedsiębiorstwo krajowe lub zagraniczne, z którym następuje wymiana ruchu internetowego (pakietów danych).

Router Brzegowy - elektroniczne, aktywne urządzenie sieciowe pozwalające na kierowanie pakietów danych w sieci Internet zgodnie z zawartymi w nich informacjami adresowymi, zainstalowane na styku sieci Operatora i kablego z Partnerem Operatora.

BOK - Biuro Obsługi Klienta - wyodrębniona w strukturze organizacyjnej Operatora komórka powołana do obsługi Klientów/Abonentów. **Umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie której Operator zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków określonych w treści umowy: integralnymi częściami umowy są Regulamin świadczenia Usług, Cennik oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem usług, z których korzysta Abonent np. w regulaminach promocji. **Karta SIM** - karta z mikroprocesorem udostępniana klientowi w ramach umowy, umożliwiająca za pomocą odpowiedniego urządzenia telekomunikacyjnego dostęp do usług świadczonych przez Operatora. Karta SIM jest własnością Operatora do końca umowy.

§ 2. Podstawa i zakres świadczenia usług

1. Rodzaje świadczonych usług przez Operatora dostępne są w Cenniku. Cennik dostępny jest w siedzibie Operatora oraz na stronie www.ornet.net.pl.

2. Operator świadczy usługi telekomunikacyjne transmisji danych i dostępu do sieci Internet na podstawie zezwolenia uzyskanego po zgłoszeniu do Urzędu Komunikacji Elektronicznej zgodnie z Ustawą z 16.07.2004 r. Prawo Telekomunikacyjne.

3. Zakres Usług świadczonych przez Operatora obejmuje dostęp i usługi sieci Internet dla Abonentów oraz usługi transmisji danych. Szczegółowy wykaz i zakres świadczonych na rzecz Abonenta Usług określa Umowa.

4. Zakres oferowanych usług przez Operatora jest różnorodny w zależności od posiadanych na danym terenie rozwiązań technicznych oraz organizacyjnych.

5. Ornet Sieci będzie mógł czasowo rozszerzyć zakres świadczonych usług w miarę powstawania nowych rozwiązań technicznych.

6. Operator w sposób ciągły dokonuje pomiaru natężenia ruchu w sieciach Operatora. Celem pomiaru jest sprawdzenie czy dany element sieci Operatora nie osiągnął zbyt wysokiego stopnia wykorzystania. W przypadku stwierdzenia osiągnięcia maksimum przepustowości Operator uruchamia procedury organizacji ruchu w sieci Operatora mające na celu zapobieganie osiągnięciu maksimum przepustowości. W ramach podjętych działań Operator może zmienić organizację elementów sieci (np. stacji bazowych), dokonywać sposobu komunikacji pomiędzy poszczególnymi elementami infrastruktury sieci Operatora. Wszystkie podjęte działania pozostają bez negatywnego wpływu na jakość świadczonych usług w sieci Operatora.

7. Usługi serwisowe świadczone przez Operatora, z którymi Abonent może skontaktować się za pośrednictwem Infolinii lub Chatu internetowego. Obsługa serwisowa Operatora obejmuje:

- całodobowy telefoniczny obsługa klienta
 - usuwanie awarii
 - uzyskanie informacji o aktualnych promocjach
8. Usługi świadczone przez Operatora dostępne są przez 24 godziny 7 dni w tygodniu.

9. Operator za pośrednictwem Partnera Operatora udostępni swoim Klientom usługi transmisji danych w technologiach transmisji danych UMTS/HSDPA/ HSPA+/LTE. Możliwość korzystania z usług transmisji danych z wykorzystaniem infrastruktury podmiotów z którymi Operator zawarł stosowne umowy, może być ograniczona do wybranych technologii. Szczegółowe dane na temat zasięgu mogą być wykorzystane na stronie [www.Partnera Operatora](http://www.PartneraOperatora).

10. W ramach usługi Telekomunikacyjnej (dostęp do Internetu) Operator oraz Partner Operatora nie zapewniają połączeń z numerami alarmowymi.

11. Operator oferuje pakiety na transmisji danych zgodnie z ofertą w ramach której Abonent zawarł Umowę. Abonent ma możliwość kontrolowania stanu wykorzystania transmisji danych w Panelu Klienta Partnera Operatora, poprzez kontakt z Obsługą Klienta Operatora. W przypadku wykorzystania pakietu transmisji danych Operator lub Partner Operatora niezwłocznie informuje o wykorzystaniu pakietu transmisji danych.

12. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych mogą być uzyskane:

- w Biurze Obsługi Klienta osobiście,
- e-mail: bok@ornet.net.pl
- telefonicznie: 801 01 44 22
- fax Nr 76 845 20 04,
- na stronie internetowej Operatora, o ile one występują.
- w Instrukcji użytkownika / obsługi urządzenia nabytego od Operatora

13. Ograniczenia stosowane w urządzeniach końcowych udostępnionych przez Operatora na rzecz Abonenta w stosunku do takich samych urządzeń dostępnych na rynku mogą wynikać z:

- zainstalowanych wewnątrz urządzeń elementów graficznych
- zainstalowanych wewnątrz urządzeń elementów dwukolorowych

§ 3. Tajemnica Telekomunikacyjna

1. Ornet Sieci jako Operator telekomunikacyjny zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej. Z zapisu tego wyłącza się przypadki, gdy ujawnienie wymaganych informacji następuje na podstawie przepisów prawa.

2. Operator przetwarza dane transmisyjne niezbędne do celów realizacji umowy, naliczania opłat za świadczone usługi.

3. Klient/Abonent ma możliwość wpływania na zakres przetwarzania danych, którego dotyczy, poprzez określenie zakresu usług telekomunikacyjnych, które są świadczone zgodnie z jego daniem.

§ 4. Ogólne warunki zawierania umów i świadczenia usług

1. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony chyba, że z Umowy wynika inaczej.

2. W przypadku konieczności instalacji w Lokalizacji urządzenia, umożliwiających realizację Usługi, Abonent niniejszym wyraża zgodę na taką instalację i zobowiązuje się do ich wykorzystywania zgodnie z ich przeznaczeniem określonym w/w umowie oraz instrukcją obsługi. Abonent ponosi odpowiedzialność za

uszkodzenie, utratę lub zniszczenie urządzeń, w tym także za uszkodzenie przez osoby trzecie, z wyjątkiem uszkodzenia czy zniszczenia na skutek siły wyższej.

3. Umowa zawierana jest na podstawie zamówienia złożonego przez Klienta. Zamówienia składają się w BOK lub u Przedstawiciela Handlowego Operatora

a) telefonicznie pod numerem 801 01 44 22

b) osobiście w siedzibie Operatora Lubin ul. Odrodzenia 11

4. W przypadku zawierania Umowy z osobą fizyczną Operator będzie gromadził w swojej bazie danych i przetwarzał w celu wykonania Umowy oraz w celu wypełnienia prawnie uzasadnionych celów realizowanych przez Operatora, dane Klienta/Abonenta zawarte w Umowie, przekazane Operatorowi przez Abonenta/Klienta w trakcie wykonywania Umowy. Abonent ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz do ich poprawiania.

5. Umowa zawarta na czas określony, po upływie okresu na jaki została zawarta, ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony na warunkach obowiązujących w Cenniku Operatora, chyba, że Abonent na co najmniej 30 dni przed upływem okresu obowiązującego Umowy zgłosi w siedzibie Operatora lub listownie pisemnie o wyrażeniu braku woli przedłużenia Umowy.

6. Umowa może być rozwiązana w dowolnym czasie w formie pisemnej, za zgodą obu stron.

7. Umowa może być rozwiązana przez Operatora bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku: a) opóźnienia w zapłacie jakiegokolwiek Opłaty; b) wykorzystywania przez Abonenta dostępu do Internetu niezgodnie z Umową i/lub Regulaminem; c) wykorzystywania przez Abonenta dostępu do Internetu z naruszeniem prawa; d) gdy Abonent działa na szkodę Operatora lub innych użytkowników sieci; e) utraty prawa do korzystania z Lokalizacji; f) innego naruszenia Umowy i / lub Regulaminu. Naruszenia, o których mowa powyżej obciążają Abonenta nawet wówczas, gdy są dokonywane przez osoby korzystające z Lokalizacji.

8. W przypadku gdy okres na jaki została zawarta Umowa jest okresem określonym, w razie wcześniejszego wypowiedzenia przez Abonenta / Klienta Operator będzie miał prawo do zwrotu kosztów wynikających z tytułu zawartej umowy.

9. Umowa o świadczenie usług wygasa w przypadku śmierci lub utraty zdolności prawnej Abonenta.

10. 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 niezbędnych w § 5.

c) gdy podmiot inny niż osoba fizyczna odmówi przekazania Operatorowi kopii dokumentów dotyczących statusu prawnego firmy, siedziby podmiotu oraz numerów NIP i REGON

d) gdy wcześniejsza Umowa o świadczenie usług została z Klientem zostawiona wypowiedziana przez Operatora lub wygasła wskutek naruszenia jej postanowień lub Regulaminu

11. Abonent nie może przeniesienia praw i obowiązków wynikających z Umowy i/lub Regulaminu na osobę trzecią bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.

12. Abonent ma prawo zawieszenia świadczenia na jego rzecz Usług na czas określony od 1 do 3 miesięcy poprzez złożenie stosownego wniosku w BOK lub przesłanego za pośrednictwem poczty lub faksem. Za okres, kiedy usługa jest zawieszona Opłata nie jest naliczana. Za ponowne uruchomienie zawieszonych usług jest pobierana opłata zgodnie z Cennikiem. W okresie zawieszenia Umowa nie może być

rozwiązana przez Abonenta za wypowiedzeniem. Umowa zawarta na czas oznaczony skutkuje wydłużeniem czasu jej obowiązywania o okres zawieszenia.

§ 5. Dokumenty niezbędne do zawarcia umowy

1. Umowa może być zawarta z Klientem / Abonentem, który przedstawi Operatorowi dokument:

a) potwierdzający tożsamość lub status prawny a także siedzibę lub miejsce zamieszkania
b) wskazujący na posiadanie tytułu do lokalu, w którym będzie świadczona usługa
c) w przypadku podmiotu innego niż osoba fizyczna - potwierdzający nadanie numeru NIP oraz REGON

§ 6. Rozwiązanie Umowy

1. Abonent może rozwiązać umowę zawartą na czas nieoznaczony za pisemnym wypowiedzeniem. Okres wypowiedzenia wynosi 1 miesiąc i liczony jest od pierwszego dnia okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym zostało złożone wypowiedzenie. Za dzień złożenia wypowiedzenia umowy przyjmuje się dzień złożenia w Biurze Obsługi Klienta lub wpływu listu poleconego zawierającego wypowiedzenie umowy. Umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu wypowiedzenia.

2. W okresie wypowiedzenia Operator nadal będzie naliczał opłaty wynikające z zawartej umowy.

3. Jeżeli Abonent nie ureguluje zobowiązań wobec Operatora w oznaczonym terminie lub naruszy Regulamin świadczenia Usług, Operator zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym. Rozwiązanie umowy może nastąpić dopiero po poinformowaniu Klienta przez Operatora o istniejącym zadłużeniu na rachunku Abonenta do uregulowania. Kontakt z Klientem może nastąpić poprzez wysłanie wiadomości tekstowej lub kontakt telefoniczny na podany numer przez Klienta w momencie zawierania umowy z Operatorem.

4. W przypadku podania błędnych lub nieprawdziwych danych przez Abonenta Operator ma prawo do zablokowania rozpoczęcia świadczenia usług na rzecz Abonenta. Dalsze wznowienie usług uwarunkowane jest przedstawieniem aktualnych danych przez Abonenta oraz uiszczeniem opłaty za wznowienie Usługi, w wysokości wynikającej z Cennika.

5. Ornet Sieci zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zablokowania możliwości inicjowania usług przez Abonenta lub zawieszenia świadczonych usług dla Abonenta w ramach zawartej umowy o świadczenie usług lub natychmiastowego rozwiązania umowy w przypadku naruszenia przez Abonenta któregokolwiek z zapisów § 10 ust. 8.

6. Operator może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku wszczęcia postępowania likwidacyjnego wobec Abonenta.

7. W przypadku wszczęcia postępowania likwidacyjnego Abonent jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Operatora.

8. W przypadku zawarcia Umowy z Abonentem na czas określony, której zawarcie wiąże się z przyznaniem ulgi dla Abonenta, Operator jest uprawniony do kary umownej z tytułu rozwiązania Umowy przez Abonenta będącej przez Operatora w winie leżącej po stronie Abonenta przed upływem okresu na jaki została zawarta Umowa. Wysokość kary wynika z przyznanej ulgi dla Abonenta i pomniejszonej proporcjonalnie do jej wartości za okres od dnia zawarcia Umowy do jej rozwiązania.

§ 7. Opłaty i formy rozliczania za Usługi

1. Wysokość cen za Usługi i inne Opłaty określa Cennik, obowiązujący w dniu zawarcia Umowy oraz Umowa o świadczenie usług w sieci Operatora.

2. Operator zastrzega sobie możliwość wprowadzenia innych niż Cennik sposobów informowania Abonentów o Opłatach i sposobach ich naliczania. Inne niż w Cenniku opłaty i sposoby ich naliczania dotyczą ofert promocyjnych i określone są w Regulaminie Promocji.

3. Opłata abonamentowa pobierana jest za okres rozliczeniowy z góry, z wyjątkiem pierwszego okresu po zawarciu umowy. Abonent w pierwszym rachunku otrzymanym po zawarciu Umowy będzie ponosił opłatę proporcjonalnie do czasu korzystania z usług Operatora. Wszystkie następne rachunki zawiera będą stałą opłatą z góry za okres rozliczeniowy.

4. Pierwsza opłata Abonenta obciążona będzie również opłatą aktywacyjną, chyba że umowa stanowi inaczej.

5. Podstaw rozliczenia pomiędzy Operatorem a Abonentem jest Faktura. Faktury dostarczane są w Panelu Klienta na iBOK, chyba że Umowa stanowi inaczej. Faktury wystawiane są według obowiązujących przepisów i zapisów w umowie o świadczenie usług w sieci Operatora oraz Regulaminie świadczenia Usług.

6. Dostęp do iBOK następuje za pomocą loginu i hasła, które Abonent otrzymuje po zawarciu Umowy o świadczenie usług.

7. Abonent jest zobowiązany uregulować należności na rachunek bankowy Operatora wskazany na Fakturze, bądź indywidualnym kontem dla Klienta, w terminie do 14 dni od daty otrzymania faktury.

8. Abonent może dokonać płatności następującymi sposobami:

a) poprzez wpłatę na rachunek bankowy Operatora indywidualny dla Klienta

b) poprzez wpłatę gotówką - w kasie znajdującej się w Biurze Obsługi Klienta

9. Za dzień dokonania zapłaty za świadczone usługi, uważa się dzień uznania należności na rachunku bankowym Operatora wskazanym w Umowie. Za opóźnienie w zapłacie Abonent zapłaci odsetki ustawowe.

10. W przypadku braku wnieścia Opłaty w terminie Operator może ograniczyć świadczenie Usług na rzecz Abonenta pozostawiając go w opóźnieniu do czasu uregulowania zaległości.

11. Operator zastrzega sobie możliwość udzielania opustów bonifikat i / lub rabatów w Opłatach, w stosunku do kwot wynikających z Cennika, których wysokość określa Umowa.

12. Operator jest uprawniony do organizowania promocji na zasadach określonych w odrębnych Regulaminach.

§ 8. Reklamacje

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub niewłaściwego wykonania usług przez Operatora, niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług.

2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy liczonych od dnia niewykonania lub niewłaściwego wykonania usługi, której dotyczy reklamacja lub od dnia, w którym upłynął termin rozpoczęcia świadczenia usług przez Operatora. Reklamacje wnoszone po tym terminie pozostają bez rozpatrzenia.

3. Wszystkie reklamacje wnoszone do Operatora dotyczą usług świadczonych na podstawie umowy mogącej być zgłoszona telefonicznie do Biura Obsługi Klienta, faksem lub pisemnie na adres: Ornet Sieci Sp. z o.o. ul. Odrodzenia 11, 59-300 Lubin, poczta elektroniczna na adres: bok@ornet.net.pl a także pisemnie w siedzibie Operatora w Biurze Obsługi Klienta.

4. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie w siedzibie Operatora zgłaszajcy reklamację otrzymuje potwierdzenie jej wniesienia. W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie do Biura Obsługi Klienta, pisemnie, faksem lub drogą elektroniczną zgłaszajcy reklamację otrzymuje w terminie 14 dni potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni zwalnia Operatora od obowiazku potwierdzenia wniesienia reklamacji.

5. W przypadku reklamacji Abonent zobowiązany jest wskazać:

- imię i nazwisko / nazwę oraz adres zamieszkania / siedziby Abonenta
- przedmiot reklamacji i reklamowany okres
- w przypadku reklamacji usługi - wartość opłaty za te usługi
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację
- datę zawarcia umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia usługi w przypadku niedotrzymania przez Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usługi
- kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności - w przypadku gdy Abonent dąży do zwrotu / wypłaty
- numer konta bankowego lub adres na jaki ma być przelana / dostarczona dana kwota
- wniosku, w którym Abonent wskazuje o zaliczenie odszkodowania na poczet przyszłych płatności.
- podpis Abonenta w przypadku pisemnej reklamacji.

6. W przypadku gdy przedmiotem reklamacji jest niewykonana lub nienależyście wykonana usługa lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej usługi wraz z wniesieniem reklamacji obowiązuje zapłata kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony do czasu rozpatrzenia reklamacji.

7. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie zostanie rozpatrzona, uznaje się, że zostają rozstrzygnięte na korzyść Abonenta.

8. Zgłoszenia nie spełniające wymagań określonych w niniejszym paragrafie, w szczególności ust. 1 oraz 6, o ile nie zostaną uzupełnione przez Abonenta w terminie wskazanym przez Operatora pozostają bez rozpatrzenia.

9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: a) Nazwę jednostki organizacyjnej Operatora; b) informacje o dniu jej złożenia; c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji d) w przypadku uznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty albo wskazanie, że kwota odszkodowania zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności, w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty jej zwrotu albo wskazanie, że kwota innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamujący jest konsumentem, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne; f) podpis upoważnionego pracownika Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

10. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź powinna zawierać:

- uzasadnienie faktyczne oraz prawne
- została doręczona skądajcyemu reklamację przesyłką doręczoną - jeżeli odpowiedź jest udzielana w formie papierowej

11. Abonent ma prawo:

- złożyć odwołanie od Odpowiedzi udzielonej przez Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania
- w przypadku nieuwzględnienia reklamacji lub braku wypłaty dochodzonej od Operatora

należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona w dowolnym czasie skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego lub w przypadku, gdy reklamujący jest Konsumentem ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym.

12. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Zgłaszajcyemu, Operator na danie Abonenta, niezwłocznie przekazuje ponownie odpowiedź na reklamację.

13. Operator nie jest zobowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Klientowi.

14. W przypadku gdy Abonent nie będzie już otrzymywał faktur VAT i nie będzie zobowiązany do wnoszenia opłaty abonamentowej, zwrot nastąpi poprzez przekazanie należności pobranych opłat Abonentowi zgodnie z jego dyspozycją za pomocą przelewu. Bieg reklamacji nie wstrzymuje zobowiązania do uregulowania należności.

15. Abonent ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

§ 9. Odpowiedzialność Operatora

1. Ornet Sieci ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyście wykonanie umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyście wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej z winy Abonenta lub wskutek nieprzebrania przez Abonenta postanowień umowy i Regulaminu.

2. Podjęcie do sieci Internet realizowane będzie z wykorzystaniem nieretrowalnej, prywatnej puli adresów IP (RFC 1918).

3. Operator nie odpowiada za naruszenie poufności informacji przesyłanych przez Abonenta podczas jej biegu przez sieć Internet ze względu na techniczną naturę sieci.

4. Za każdą przerwę w świadczeniu usługi powszechnej, o której mowa w art. 81 ust. 5, piątej okresowo Abonentowi przysługują odszkodowanie w wysokości 1/15 redniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.

5. Odpowiedzialność Operatora za niewykonanie lub nienależyście wykonanie usługi regulują zapisy Umowy o świadczenie usługi oraz Regulaminu świadczenia Usługi.

6. Operator zastrzega sobie prawo do:

- Rekonfiguracji urządzeń w przypadkach uzasadnionych względami technicznymi, a w przypadku gdy rekonfiguracja urządzeń wywołuje konieczność rekonfiguracji urządzeń lub oprogramowania po stronie Abonenta, Operator wyklucza roszczenia finansowe Abonenta z tego tytułu,
- Prowadzenia badań technicznych i obserwacji pracy urządzeń stanowiących jego własność, na terenie obiektów będących jego własnością lub administrowanych przez Abonenta, w celu określenia sposobu ich współpracy z siecią - dotyczy to wyłącznie urządzeń bezpośrednio podłączonych do sieci Operatora.

7. W przypadku przerw w działaniu sieci zaplanowanych ze względu na rekonfigurację urządzeń, które są w wyłącznym zarządzeniu Operatora lub będących własnością Operatora, Operator zawiadomi Abonenta o planowanym czasie przerwy i o jej trwaniu. Zawiadomienie będzie przekazane komunikatem przesyłanym przez Operatora lub ogłoszone na jego stronie internetowej na 48 godzin przed planowaną przerwą.

8. Urządzenia teletransmisyjne oraz inne urządzenia abonenckie włączone do sieci muszą mieć wiadectwo homologacji lub certyfikat zgodnie z wydanymi przepisami prawa. W przypadku stwierdzenia przez Operatora

przyczynienia przez Abonenta do sieci urządzeń niemających wiadectwo homologacji lub certyfikatów zgodnie z prawem, Operator jest uprawniony do ich natychmiastowego odłączenia i zawieszenia Usługi określonych Umów, włączonych na rzecz Abonenta.

9. Ornet Sieci jako Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

- treść informacji przesyłanej lub pobieranej w sieci przez Abonenta
- zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta znajdujących się w urządzeniu telekomunikacyjnym oraz urządzeń do nich przyłączonych
- szkody wynikające z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych lub urządzeń telekomunikacyjnych oraz urządzeń do nich przyłączonych

10. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.

11. Niezależnie od odszkodowania, za każdą przerwę, w której nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej piątej okresowo trwającej do 12 godzin, Abonentowi przysługują zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

12. Z tytułu niedotrzymania z winy przedsiabiorcy (Ornet Sieci) wyznaczonego:

- terminu zawarcia umowy, o którym mowa w art. 87*, lub
- okresu w umowie o świadczenie usługi powszechnej lub usługi, o której mowa w art. 81 ust. 5*, terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług za każdą przerwę przekroczenia terminu przysługującą użytkownikowi kołowemu od przedsiabiorcy wyznaczonego odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej, stosowanej przez tego przedsiabiorcy za świadczenie usługi powszechnej lub usługi, o której mowa w art. 81 ust. 5*, piątej okresowo.

§10. Zobowiązania i odpowiedzialność Abonenta

1. Abonent będzie korzystał z Usługi na zasadach określonych w Umowie, niniejszym Regulaminie i Cenniku.

2. Abonent zobowiązany jest do korzystania z dostępu do Sieci w sposób zgodny z obowiązkami przepisami prawa oraz zasadami współżycia społecznego.

3. W przypadku naruszenia przez Abonenta zasad określonych w ust. 2, Operator może zablokować dostęp do Usługi, a także rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia.

4. Abonent nie będzie wadłczy osobom trzecim odpłatnie lub nieodpłatnie usług dostępu do Usługi Operatora z wykorzystaniem Przyjczy Operatora, bez wcześniejszej pisemnej zgody Operatora. Abonent nie będzie podjął przez Operatora i inne instalacje jakichkolwiek urządzeń cych prac Sieci.

5. Abonent udostępni Operatorowi pomieszczenia, w których ma być zlokalizowane przyjęcie po stronie Abonenta na czas instalacji, konserwacji, konfiguracji lub naprawy przyjęcia i urządzeń po uprzednim poinformowaniu przez Operatora.

6. Abonent jest zobowiązany do nieudostępniania osobom trzecim otrzymanych od Operatora identyfikatorów, loginu, hasła, dostępu do Panelu Klienta. Czynności dokonane przez osoby trzecie, którym Abonent udostępnił dostęp do Usługi lub swojego Panelu Klienta, będą traktowane jak czynności dokonane przez Abonenta.

7. Abonent będzie ponosił odpowiedzialność za udowodnione mu szkody, wywołane przez niego lub jego użytkowników w sieci Operatora, sieci Internet oraz innych sieciach publicznych i niepublicznych, z których korzysta w ramach swojej działalności.

8. Abonent nie będzie podejmował żadnych działań prowadzących do przecięcia sieci

Operatora, ingerujących w zasoby innych użytkowników sieci lub mogących wywołać jakiegokolwiek szkodę u Operatora i innych osób oraz podmiotów, w szczególności ci:

a) wysyłania drogą elektroniczną wiadomości o charakterze śmieciowym+ reklamy . tzw. spam, itp.;

b) wysyłania drogą elektroniczną dużej ilości listów w krótkim czasie na jedno konto pocztowe . tzw. mail bombing, itp.;

c) rozsyłania programów komputerowych, które mogą stanowić zagrożenie dla jej sprawnego funkcjonowania (za takie 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 przechwytyjące informacje), wirusów, które przyłączają się do innych programów lub wiadomości poczty elektronicznej i są wraz z nimi przenoszone pomiędzy komputerami;

d) podejmowania jakiegokolwiek prób uzyskania dostępu do zasobów komputerowych i sieciowych nie należących do Abonenta bez jego zgody ich właściciela lub korzystanie z takich zasobów bez jego zgody ich właściciela;

e) naruszenia przez Abonenta integralności Sieci, jej zabezpieczeń lub zasobów albo używanie pod jej nazwą takich działań .

9. Abonent zobowiązuje się do chronienia Karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem lub utratą w inny sposób. Abonent odpowiada za skutki wynikające z użycia Karty SIM przez osoby trzecie.

10. Abonent niezwłocznie po wykryciu faktu poinformuje Operatora o zgubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie karty SIM.

11. Operator niezwłocznie po otrzymaniu informacji od Abonenta blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Karty SIM, nie przerywając naliczenia opłat za Abonament.

12. Abonent zobowiązany jest pisemnie potwierdzić fakt zgubienia, utraty, zniszczenia bądź kradzieży Karty SIM u Operatora w terminie do 5 dni roboczych. Dla kradzieży i karty do pisma dołożyć należy potwierdzenie zgłoszenia w komendzie policji.

13. BOK potwierdza przyjęcie pisma od klienta, o którym mowa w pkt 12 pisemnie na wskazany adres w Umowie lub e- mailowo na podany adres poczty elektronicznej przy zawieraniu Umowy.

§11. Ochrona danych osobowych

1. Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str.1), zwanego dalej rozporządzeniem 2016/679+.

2. Dane podane przez Abonentów do Operatora podczas zawierania umowy przetwarzane są w celach realizacji Umowy, w celu świadczenia Usług, w celu archiwizacji, a także sprzedaży produktów i usług oraz przesyłania informacji o nowych produktach i usługach.

3. Dane osobowe Abonentów mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również w zaistniałych przypadkach instytucji zajmującym się dochodzeniem należności, w tym instytucji zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikom.

4. Ornet Sieci jako Operator zapewnia wgląd Abonentom do podanych przez nich danych osobowych w myli rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób

fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str.1), zwanego dalej rozporządzeniem 2016/679+.

5. Wszelką korespondencję dotyczącą danych osobowych Abonent powinien kierować na adres Operatora Ornet Sieci Sp. z o.o. ul. Odrodzenia 11, 59-300 Lubin.

§12. Zmiany umowy

1. Operator informuje Abonentów o wszelkich zmianach w obowiązuje ich Regulaminie. Informacja o zmianach zostanie przekazana Abonentom z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego, przed wprowadzeniem tych zmian w życie oraz zostanie podana do publicznej wiadomości przed datą obowiązywania z wyjątkiem przypadków gdy przepisy prawa telekomunikacyjnego stanowią inaczej.

2. Abonent, który zawarł umowę o świadczenie usług z Operatorem zobowiązany jest do ka dorazowego poinformowania o zmianach dotyczących swoich danych, które są zawarte w umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. Niedopełnienie tego obowiązku może skutkować zablokowaniem przez Operatora dalszego świadczenia usług. Operator nie ponosi odpowiedzialności za tytuły negatywnych skutków, wynikających z braku aktualnych danych. Każda korespondencja wysłana przez Operatora do Abonenta na ostatni adres wskazany przez Abonenta uważana jest za prawidłowo doręczoną .

3. Zmiany zakresu Usług, następujące mogą być telefonicznie bądź pisemnym zgłoszeniu do Biura Obsługi Klienta, lub w innej formie określonej przez Operatora, w tym przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.

4. W przypadku zmian, które są dokonywane w Regulaminie Abonent ma prawo wypowiedzieć umowę w terminie 7 dni od daty otrzymania informacji o zmianach w Regulaminie jeśli zmiany te nie wynikają z przepisów prawa.

5. W przypadku gdyby Abonent nie wypowiedział umowy na zasadach przewidzianych § 12 ust 4, uważa się, że wyraził zgodę na nowe warunki.

§ 13 Urządzenia klienckie

1. Abonent wyraża zgodę na zainstalowanie i udostępnienie urządzeń klienckich w jego lokalu, do którego posiada tytuł prawny w celu realizacji zawartej umowy z Operatorem.

2. Podczas instalacji niezbędnych urządzeń w lokalu powinien przebywać Abonent lub wskazana i upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.

3. Urządzenia klienckie stanowią własność Operatora chyba, że umowa stanowi inaczej. Abonent ponosi wszelkie opłaty związane z funkcjonowaniem urządzeń np. energii elektrycznej. Abonent ponosi wyjątkowo odpowiedzialność za zapewnienie odpowiednich warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania urządzeń np. wilgotność, odpowiednia temperatura. Warunki te powinny być zgodne z dokumentacją techniczną zainstalowanych urządzeń, którą Operator zobowiązany jest udostępnić na każde żądanie klienta.

4. Abonent nie ma prawa dokonywania samodzielnych napraw i modernizacji urządzeń polegających w szczególności na zmianie oprogramowania lub jego konfiguracji bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora.

5. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Operatora o zauważonych usterkach lub nieprawidłowym działaniu urządzeń .

6. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami napraw urządzeń abonenta, jeżeli stwierdzony zostanie przypadek:

a) samowolnej naprawy urządzeń

b) wiadomego zniszczenia urządzeń

c) uszkodzeń mechanicznych które nie mogły powstać wskutek normalnej eksploatacji urządzeń

d) braku kontaktu z Operatorem w przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania urządzeń

7. Naprawa lub wymiana urządzeń wykonywana na koszt Operatora z wyjątkiem przypadków o których mowa w ust.6.

8. Abonent nie może bez pisemnej zgody Operatora udostępnić urządzeń osobom trzecim.

9. Abonent jest zobowiązany do natychmiastowego powiadomienia Operatora o utracie tytułu prawnego do Lokalu w którym świadczona jest usługa.

10. Niezwłocznie po wygaśnięciu terminu obowiązywania umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu urządzeń Operatorowi. Deinstalacja urządzeń następuje w terminie uzgodnionym z Operatorem na koszt Operatora. W przypadku braku zwrotu urządzeń w uzgodnionym terminie lub zwrotu w stanie pogorszonym niż wynikałoby to z normalnej eksploatacji Operator będzie miał prawo obciążyć Abonenta kosztami zgodnie z Cennikiem na dzień podpisania umowy.

11. Udostępnione urządzenia mogą być używane korzystnie wyłącznie z usług Operatora.

12. Administratorem udostępnionych urządzeń jest w całości Ornet Sieci jako Operator.

§ 14. Postanowienia końcowe

1. Każdego Abonent ma prawo wglądu do swoich danych, a także prawo ich korygowania lub ich usunięcia. Usunięcie danych następuje na pisemny wniosek Abonenta i jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy. Dane osobowe użytkowników nie są udostępniane osobom trzecim, za wyjątkiem przypadków określonych przepisami prawa.

2. W celach marketingowych Operator za osobną zgodą ma prawo do wymieniania swoich Abonentów oraz prezentowania ogólnego zakresu usług świadczonych na ich rzecz.

3. Wszelkie spory wynikające na tle stosowania Umowy lub Regulaminu mogą zostać zakończone na drodze polubownej.

4. Operator gromadzi i przechowuje logi ruchu sieciowego obejmujące następujące dane: data i czas nawiązania połączenia, host ródzowy, host docelowy, typ połączenia, czas zakończenia połączenia. Logi przechowywane są na specjalnie przeznaczonym do tego celu serwerze, zabezpieczonym technicznie i fizycznie.

§15.Regulamin obowiązuje od dnia 18.09.2018

- dotyczy Prawa Telekomunikacyjnego