



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 dostępnych w sieci Internet wraz z usługami dostępu do sieci Internet przez **Ornet Sieci Spółkę z o.o. w Lubinie przy ul. Odrodzenia 11, www.ornet.net.pl** (zwaną 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 łączące Lokalizację Abonentów, wraz ze wszystkimi urządzeniami umożliwiającymi pracę sieciową komputerów należących do wielu Abonentów na terenie zespołu budynków (Osiedla/Miasta), wykorzystujące topologię Ethernet.

Radiowa Sieć Internetowa – zespół urządzeń transmisyjnych radiową umożliwiającą przyłączenie komputerów należących do wielu Abonentów do sieci Internet

Lokalizacja – mieszkanie lub lokal wskazany przez Abonenta, w którym znajdować się będzie należące 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 siedzibie Operatora lub na stronie www.ornet.net.pl.

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

Książeczka 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 złożony w BOK lub iBOK i za opłatą zgodną z Cennikiem.

Numer IP – niepowtarzalny numer przyznawany 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 zawartą w nich informacją adresową, zainstalowane na styku sieci Operatora i każdego z Partnerów 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 – 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 zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie rozwiązań technicznych oraz organizacyjnych.

5. Ornet Sieci będzie cały czas rozszerzał zakres świadczonych usług w miarę powstawania nowych rozwiązań teleinformatycznych.

6. Operator w sposób ciągły dokonuje pomiaru natężenia ruchu w sieciach Operatora. Celem pomiaru jest sprawdzenie czy dany element sieci Operatora nie osiągnął założonego stopnia wykorzystania łącza. W przypadku stwierdzenia osiągnięcia maximum przepustowości łącza Operator uruchamia procedury organizacji ruchu w sieci Operatora mające na celu zapobieganie osiągnięciu maximum przepustowości łącza. 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 Chata internetowego. Obsługa serwisowa Operatora obejmuje:

a) całodobową telefoniczną obsługę klienta,
b) usuwanie awarii,
c) 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 udostępnia swoim Klientom usługi transmisji danych w technologiach transmisji danych UMTS/HSDPA/HSP+/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 można wykorzystać na stronie www.Partnera.Operatora.

10. W ramach usługi Telekomunikacyjnej (dostępu 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 można uzyskać:

a) w Biurze Obsługi Klienta osobiście,
b) e mail: bok@ornet.net.pl,
c) telefonicznie: 801 01 44 22,d) fax Nr 76 845 20 04,e) na stronie internetowej Operatora, o ile one występują,f) 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 urządzenia elementów graficznych,
- zainstalowanych wewnątrz urządzenia elementów dźwiękowych.

§ 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 go dotyczy – poprzez określenie zakresu usług telekomunikacyjnych, które są świadczone zgodnie z jego żądaniem

§ 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 urządzeń, umożliwiających realizację Usługi, Abonent niniejszym wyraża zgodę na taką instalację i zobowiązuje się do ich wykorzystywania zgodnie z ich przeznaczeniem określonym w/w umową 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 składa 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 przetwarzać w celu wykonania Umowy oraz w celu wypełnienia prawnie usprawiedliwionych 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, równy lub dłuższy niż 30 dni, po upływie okresu, na jaki została zawarta, ulega automatycznemu przedłużeniu, na warunkach z ostatniego Okresu Rozliczeniowego, o ile postanowienia Szczegółowych Warunków Promocji nie stanowią inaczej, na czas nieokreślony chyba, że Abonent, na co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy, złoży oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy w siedzibie Operatora lub listownie lub w formie odpowiadającej formie zawarcia Umowy pozwalającej na jednoznaczny identyfikację Abonenta składającego oświadczenie. W przypadku automatycznego przedłużenia Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.

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.



Regulamin Świadczenia Usług Internetowych w Ornet Sieci

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 możliwość obciążyć Abonenta kosztami wynikającymi z tego tytułu. Zakres kosztów będzie określony w zawieranej umowie.

9. W przypadku, w którym Operator umożliwi zawarcie umowy w formie dokumentowej. Jej rozwiązanie, odstąpienie oraz wypowiedzenie może nastąpić w formie dokumentowej drogą elektroniczną poprzez złożenie świadczenia woli na adres poczty elektronicznej lub w innej formie udostępnionej przez operatora pozwalającej na identyfikację Abonenta i stosowanej w kontaktach z Abonentem.

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

11. Operator ma możliwość odmowy zawarcia Umowy w przypadku:

- braku możliwości technicznych świadczenia usługi,
- niespełnienia warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności i dotyczących przedstawienia dokumentów niezbędnych w § 5,
- gdy podmiot inny niż osoba fizyczna odmówi przekazania Operatorowi kopii dokumentów dotyczących statusu prawnego firmy, siedziby podmiotu oraz numerów NIP i REGON,
- gdy wcześniejsza Umowa o świadczenie usług została z Klientem została wypowiedziana przez Operatora lub wygasła wskutek naruszeń jej postanowień lub Regulaminu.

12. Abonent nie może przenieść praw i obowiązków wynikających z Umowy i/lub Regulaminu na osoby trzecie bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.

13. Abonent ma prawo zawiesić świadczenie 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:

- potwierdzający tożsamość lub status prawny, a także siedzibę lub miejsce zamieszkania,
- wskazujący na posiadanie tytułu do lokalu, w którym będzie świadczona usługa c) w przypadku podmiotu innego niż osoby fizyczne - 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 złożono 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 złożenia 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 uiszczenie 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 któregośkolwiek 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 wiązało się z przyznaniem ulgi dla Abonenta, Operator jest uprawniony żądać kary umownej z tytułu rozwiązania Umowy przez Abonenta bądź przez Operatora z winy 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.

9. W przypadku, w którym Operator umożliwi zawarcie umowy w formie dokumentowej, jej rozwiązanie, odstąpienie oraz wypowiedzenie może nastąpić w formie dokumentowej drogą elektroniczną poprzez złożenie oświadczenia woli na adres poczty elektronicznej lub w innej formie udostępnionej przez Operatora pozwalającej na identyfikację Abonenta i stosowanej w kontaktach z Abonentem.

10. Operator w terminie 14 dni potwierdzi Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia wraz z informacją o nazwie usługi, datę otrzymania wypowiedzenia oraz datę rozwiązania umowy.

§ 7. Opłaty i formy rozliczania za Usług

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. Abonenci w pierwszym rachunku otrzymanym po zawarciu Umowy będą ponosić opłaty proporcjonalnie do czasu korzystania z usług Operatora. Wszystkie następne rachunki zawierać będą stałą opłatą z góry za okres rozliczeniowy.

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

5. Podstawą rozliczeń pomiędzy Operatorem a Abonentem jest Faktura. Faktury dostępne 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 należność na rachunek bankowy Operatora wskazany na Fakturze, będący indywidualnym kontem dla każdego Klienta, w terminie do 14 dni od daty otrzymania faktury.

8. Abonent może dokonać płatności w następujący sposób:

- poprzez wpłatę na rachunek bankowy Operatora indywidualny dla każdego Abonenta,
- 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 wniesienia Opłaty w terminie Operator może ograniczyć świadczenie Usług na rzecz Abonenta pozostającego 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 z winy Operatora 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 nienależytego wykonania usługi, której dotyczy reklamacja lub od dnia, w którym upłynął termin rozpoczęcia świadczenia usług przez Operatora. Reklamacje wnoszone po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia.

3. Wszystkie reklamacje wnoszone do Operatora dotyczące usług świadczonych na podstawie umowy można zgłaszać telefonicznie do Biura Obsługi Klienta, faksem lub pisemnie na adres: Ornet Sieci Sp. z o.o., ul. Odrodzenia 11, 59-300 Lubin, pocztą elektroniczną 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 zgłaszający reklamację otrzymuje potwierdzenie jej wniesienia. W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie do Biura Obsługi Klienta, pisemnie, faksem lub drogą elektroniczną zgłaszający reklamację otrzymuje w terminie 14 dni potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni zwalnia Operatora od obowiązku 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,
- datę przedstawienia okoliczności uzasadniających reklamację,
- datę zawarcia umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia usług w przypadku niedotrzymania przez Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
- kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności – w przypadku gdy abonent żąda ich zwrotu / wypłaty,
- numer konta bankowego lub adresu na jaki ma być przelana/dostarczona żądana kwota,
- wniosku, w którym Abonent wskazuje o zaliczenie odszkodowania na poczet przyszłych płatności,
- podpisu abonenta w przypadku pisemnej reklamacji.

6. W przypadku gdy przedmiotem reklamacji jest niewykonana lub nienależyte wykonana usługa lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej usługi wraz z wniesieniem reklamacji obowiązek zapłaty 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 została rozstrzygnięta na korzyść Abonenta.



Regulamin Świadczenia Usług Internetowych w Ornet Sieci

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 pozostaną bez rozpatrzenia.

9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- Nazwę jednostki organizacyjnej Operatora,
- informację o dniu jej złożenia,
- rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- 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,
- 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 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,
- zostać doręczona składającemu 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 bądź braku wypłaty dochodzonej od Operatora należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania sądowego lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubowym.

12. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Zgłaszającemu, Operator na żądanie 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 nienależnie pobranych opłat Abonentowi zgodnie z jego dyspozycją złożoną na piśmie. 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 nienależyte wykonanie umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień umowy i Regulaminu.

2. Podłączenie do sieci Internet realizowane będzie z wykorzystaniem nierutowalnej, 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 każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi powszechnej, o której mowa w art.81 ust 5*, płatnej okresowo abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów

rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.

5. Odpowiedzialność Operatora za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie usługi regulują zapisy Umowy o świadczenie usług oraz Regulaminu Świadczenia Usług.

6. Operator zastrzega sobie prawo do:

- Rekonfiguracji urządzeń w przypadkach uzasadnionych względami technicznymi, a w przypadku gdy rekonfiguracja urządzeń wywoła 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 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 zarządzaniu Operatora lub będących własnością Operatora, Operator zawiadomi Abonenta o planowanym czasie przerwy i o długości jej trwania. 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 świadectwo homologacji lub certyfikat zgodności wydane zgodnie z przepisami prawa. W przypadku stwierdzenia przez Operatora przyłączenia przez Abonenta do sieci urządzeń niemających świadectw homologacji lub certyfikatów zgodności, Operator jest uprawniony do ich natychmiastowego odłączenia i zawieszenia Usług określonych Umową, świadczonych na rzecz Abonenta.

9. Ornet Sieci jako Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

- treści informacji przesyłanej bądź pobieranej w sieci przez Abonenta,
- zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta znajdujące się w urządzeniu telekomunikacyjnym oraz urządzeń do nich przyłączonych,
- szkody wynikłe 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 każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

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

1) terminu zawarcia umowy, o którym mowa w art. 87* lub

2) określonego w umowie o świadczenie usługi powszechnej lub usługi, o której mowa w art. 81 ust 5*, terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje użytkownikowi końcowemu od przedsiębiorcy wyznaczonego odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej, stosowanej przez tego przedsiębiorcę za świadczenie usługi powszechnej lub usługi, o której mowa w art. 81 ust 5*, płatnej okresowo.

§ 10. Zobowiązania i odpowiedzialność Abonenta

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

2. Abonent zobowiązany jest do korzystania z dostępu do Sieci w sposób zgodny z obowiązującymi 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 świadczył osobom trzecim odpłatnie lub nieodpłatnie usług dostępu do Usług Operatora z wykorzystaniem Przyłącza Operatora, bez wcześniejszej pisemnej zgody Operatora. Abonent nie będzie podłączał poprzez przyłącze i inne instalacje jakichkolwiek urządzeń zaktójących pracę Sieci.

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

6. Abonent jest zobowiązany do nie udostępniania osobom trzecim otrzymanych od Operatora identyfikatorów, loginu, hasła, dostępu do Panelu Klienta. Czynnności dokonane przez osoby trzecie, którym Abonent umożliwił dostęp do Usług 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 podejmować żadnych działań prowadzących do przecięcia sieci Operatora, ingerujących w zasoby innych użytkowników sieci lub mogących wywołać jakąkolwiek szkodę u Operatora i innych osób oraz podmiotów, w szczególności:

- wysyłania drogą elektroniczną wiadomości, o charakterze „niechcianej” reklamy – tzw. spam, itp.;
- 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 jakichkolwiek prób uzyskania dostępu do zasobów komputerowych i sieciowych nie należących do Abonenta bez zgody ich właściciela lub korzystanie z takich zasobów bez zgody ich właściciela,

e) naruszenia przez Abonenta integralności Sieci, jej zabezpieczeń lub zasobów albo usiłowanie podjęcia 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 używania 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 karty do pisma dołączyć 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



Regulamin Świadczenia Usług Internetowych w Ornet Sieci

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 instytucja zajmującym się dochodzeniem należności, w tym instytucją zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikom.

4. Ornet Sieci jako Operator zapewnia wgląd Abonentom do podanych przez nich danych osobowych w myśl 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 i zobowiązuje się do poinformowania Abonentów o wszelkich zmianach w obowiązującym 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 wyłączeniem przypadków gdy przepisy prawa telekomunikacyjnego stanowią inaczej.

2. Abonent, który ma zawartą umowę o świadczenie usług z Operatorem zobowiązany jest do każdorazowego 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 z tytułu 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, następować mogą po telefonicznym 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.

6. Operator zobowiązany jest do świadczenia usługi dostępu do Internetu do czasu aktywacji tej usługi u nowego dostawcy usług, o ile zmiana dostawcy usługi następuje na podstawie art. 72a Ustawy.

7. W przypadku, w którym nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, z przyczyn leżących po stronie Operatora, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat abonamentowych za wszystkie usługi

liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych.

8. W przypadku, w którym nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu z przyczyn leżących po stronie nowego dostawcy usługi dostępu do Internetu Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat abonamentowych za wszystkie usługi liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych płaconych u Operatora.

9. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 8 i 9, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną od terminu do dnia aktywowania usługi dostępu do Internetu w przypadku, o którym mowa w ust.7.

§ 13 Urządzenia klienckie

1. Abonent wyraża zgodę na zainstalowanie i udostępnienie urządzeń końcowych 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 funkcjonowaniem urządzeń np. energii elektrycznej. Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie odpowiednich warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania udostępnionych 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 urządzenia 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 urządzenia abonenckiego, jeżeli stwierdzony zostanie przypadek:

- a) samowolnej naprawy urządzenia,
- b) świadomego zniszczenia urządzenia,
- c) uszkodzeń mechanicznych które nie mogły powstać wskutek normalnej eksploatacji urządzenia,
- d) braku kontaktu z Operatorem w przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania urządzenia.

7. Naprawa lub wymiana urządzenia wykonywana na jest na koszt Operatora z wyłączeniem przypadków o których mowa 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 urządzenia w uzgodnionym terminie lub zwrotu w stanie pogorszonym niż wynikałoby to z normalnej eksploatacji Operator będzie miał możliwość obciążenia Abonenta kosztami zgodnie z Cennikiem na dzień podpisania umowy.

11. Udostępnione urządzenia umożliwiają korzystnie wyłącznie z usług Operatora.

12. Administratorem udostępnionego urządzenia jest w całości Ornet Sieci jako Operator.

§ 14. Postanowienia końcowe

1. Każdy Abonent ma prawo wglądu do swych 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 wymienia swoich Abonentów oraz prezentowania ogólnego zakresu usług świadczonych na ich rzecz.

3. Wszelkie spory wynikłe 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 nawiązywania połączenia, host źródłowy, 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 21.12.2020 roku.

- dotyczy Prawa Telekomunikacyjnego