

Regulamin Świadczenia Usług

§1. Definicje

Użyte w niniejszym regulaminie określenia mają następujące znaczenie:

1. Operator - Progreso S.C. z siedzibą w Jastrzębiu Zdroju;
2. Abonent - usługobiorca (osoba fizyczna, osoba prawna, inny podmiot nie posiadający osobowości prawnej), z którym zawarto Umowę;
3. Rejestrator - DomainMaker Sp. z o.o. z siedzibą w Chojnicach przy ul. Bytowskiej 31;
4. Plan Hostingowy - dokładna specyfikacja Usług Składowych, predefiniowana przez Operatora w odpowiedzi na aktualne zapotrzebowanie rynku usług hostingowych;
5. Domena - unikalny ciąg alfanumeryczny zawierający nazwę i rozszerzenie, którego celem jest identyfikacja komputera w sieci Internet;
6. Okres Testowy - okres 14 dni kalendarzowych liczony od dnia Rejestracji Usługi Hostingowej, podczas którego Abonent ma możliwość wypróbowania wszystkich Usług Składowych z wyłączeniem dostępu do linii poleceń serwera SHELL. W trakcie jego trwania Abonent nie jest zobowiązany do uiszczenia Opłaty Abonamentowej;
7. Abonament - uprawnienie do korzystania z usług świadczonych przez Operatora;
8. Okres Abonamentowy - wybrany przez użytkownika okres trwania Abonamentu. Okres Abonamentowy wygasa po wyczerpaniu przypisanego mu terminu czasu, przekroczeniu limitu Transferu Danych właściwemu danemu Planowi Hostingowemu lub po zerwaniu Umowy;
9. Transfer Danych - suma przesłanych bajtów z oraz do Centrum Danych, wygenerowana przez dane, usługi lub oprogramowanie należące do Abonenta, w szczególności przez połączenia używające protokołów HTTP, FTP, POP3, SMTP i innych;
10. Centrum Danych - miejsce w którym znajduje się Infrastruktura z wpięciem do sieci Internet;
11. Infrastruktura - zbiór zintegrowanych lub współpracujących ze sobą podsieci i urządzeń należących do Operatora;
12. Rejestracja Usługi - zamówienie Usługi Hostingowej lub Usługi Rejestracji i Utrzymywania Domen za pomocą formularza na stronie www Operatora;
13. Niewykorzystana Kwota Abonamentowa - to wniesiona opłata za aktualny Okres Abonamentowy podzielona przez ilość miesięcy trwania wybranego Okresu Abonamentowego i pomnożona przez ilość miesięcy niewykorzystanego abonamentu.

$\text{Niewykorzystana Kwota Abonamentowa} = \text{cena Usługi Hostingowej} / \text{Okres Abonamentowy} * \text{ilość niewykorzystanych miesięcy za poprzedni okres abonamentowy};$

14. Usługa Hostingowej - usługa polegająca na dzierżawie przestrzeni dyskowej na serwerach Operatora z dostępem do Internetu pozwalająca na korzystanie z oprogramowania i Usług Składowych serwera.
15. Usługa Rejestracji i Utrzymywania domen - usługa polegająca na rejestracji i utrzymywaniu nazw Domen internetowych;
16. Usługi Składowe - ogół usług oferowanych przez serwery Operatora, tj. www, ftp, shell, poczta elektroniczna, dostęp do baz danych, wap i inne;
17. Siła Wyższa - zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym, niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, a w szczególności: działanie sił przyrody, wojna, awarie w dostawie energii dłuższe niż 60 min., akty władzy państwowej, samorządowej, nie wynikające z winy operatora;
18. Umowa - umowa z Abonentem, na podstawie której Operator zobowiązuje się do świadczenia usług na rzecz Abonenta na zasadach określonych w niniejszym regulaminie, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania należności za usługi;
19. Cennik - dokument dostępny na stronach www Operatora zawierający aktualne ceny poszczególnych usług Operatora;
20. Netykieta - kodeks zachowań internetowych. Zbiór reguł i zasad określających komunikowanie się w sieci Internet;
21. SPAM - informacje lub przesyłki, których odbiorca sobie nie zażyczył ani wcześniej na nie się nie zgodził;

§2. Postanowienia ogólne

1. Przedmiotem niniejszego regulaminu jest określenie zasad świadczenia usług przez Operatora na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym dokumencie;
2. Na podstawie Umowy Abonent uprawniony jest do korzystania z usług świadczonych przez Operatora;
3. Umowa wiąże Strony od dnia Rejestracji Usługi przez Abonenta;

§3. Zawarcie Umowy

1. Umowa zawierana jest na czas trwania Okresu Abonamentowego. Czas trwania tego okresu wybierany jest przez Abonenta podczas Rejestracji usług świadczonych przez Operatora;
2. Rejestracja usług świadczonych przez Operatora jest jednoznaczna z zawarciem Umowy na Okres Testowy. W trakcie trwania Okresu Testowego Abonenta obowiązują wszystkie postanowienia Umowy;
3. Jeżeli w trakcie trwania Okresu Testowego Operator uzyska potwierdzenie wpłaty, ważność Umowy zostaje przedłużona o wybrany Okres Abonamentowy;
4. Każdorazowa kolejna wpłata (w wysokości określonej w aktualnym Cenniku, w zależności od posiadanego Planu Hostingowego lub rodzaju domeny) przedłuża czas trwania Umowy o wybrany Okres Abonamentowy na aktualnych warunkach świadczenia usług przez Operatora;
5. Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi Hostingowej uznaje się dzień Rejestracji Usługi;
6. Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi Rejestracji i Utrzymywania Domen uznaje się dzień zaksięgowania wpłaty dokonanej przez Abonenta;
7. Z dniem zawarcia Umowy na Usługę Rejestracji i Utrzymywania Domen Abonent udziela umocowania Rejestratorowi do wyłącznego reprezentowania Abonenta przed NASK;

§4. Przyczyny odmowy

Operator ma prawo odmówić zawarcia Umowy w szczególności, gdy:

1. Podczas Rejestracji Usługi Abonent podał nieprawidłowe lub nieprawdziwe dane;
2. Proponowany przez Abonenta zakres lub sposób korzystania z usług świadczonych przez Operatora może niekorzystnie wpłynąć na obsługę pozostałych użytkowników Infrastruktury Operatora;
3. Brak jest możliwości technicznych realizacji usługi;
4. Abonent zalega z opłatami za inne usługi na rzecz Operatora;
5. Nazwa domeny jest zarejestrowana, zarezerwowana lub trwa wcześniej wszczęte postępowanie rejestracyjne wobec niej;
6. Nazwa domeny jest nazwą województwa, powiatu lub gminy, a wnioskujący o rejestrację nie jest uprawnionym organem;

§5. Rozwiązanie umowy

1. Każda ze stron może rozwiązać Umowę bez podania przyczyny z zachowaniem 30 dniowego terminu wypowiedzenia;
 - 1.1 jeżeli Umowa wypowiedziana jest na wniosek Abonenta uiszczona opłata abonamentowa nie podlega zwrotowi;
 - 1.2 jeżeli Umowa wypowiedziana jest na wniosek Operatora Niewykorzystana Kwota Abonamentowa podlega zwrotowi na wskazany przez Abonenta numer rachunku bankowego;
2. Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
 - 2.1 naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Abonenta, a w szczególności:
 - 2.1.1 nie uregulowania w terminie przez Abonenta należności za usługi;
 - 2.1.2 powtarzającego się naruszania przez Abonenta warunków niniejszego regulaminu;
 - 2.1.3 używania przez Abonenta oprogramowania szkodzącego interesom Operatora;
 - 2.1.4 utrzymywania przez Abonenta treści warezowych, tj. zawierających wszelkie określone przez

- polskie prawo materiałów nielegalnych;
- 2.1.5 utrzymywania przez Abonenta treści erotycznych lub pornograficznych;
- 2.1.6 uruchamiania przez Abonenta serwerów np.: serwer ircd, shoutcast, innd;
- 2.1.7 wysłania niechcianej, niezamówionej przez adresata korespondencji, tzw. SPAM;
- 2.1.8 utrzymywania przez Abonenta elementów (np.: skrypty CGI, PHP, duże pliki danych), z których korzystają nieutrzymywane przez Operatora serwisy;
- 2.2 wykorzystania przez Abonenta usług świadczonych przez Operatora do celów niezgodnych z prawem;
- 2.3 stworzenia przez Abonenta zagrożenia dla interesów Operatora;
- 2.4 wszczęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego, upadłościowego, egzekucyjnego albo innego postępowania naprawczego lub oddłużeniowego;
- 2.5 Siły Wyższej;
- 3. Abonent może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku powtarzającego się rażącego naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Operatora, a w szczególności wystąpienia przerw w świadczeniu usług trwających dłużej niż 7 dni z przyczyn zawinionych przez Operatora. W tym wypadku Operator zobowiązuje się do zwrotu Niewykorzystanej Kwoty Abonamentowej na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta;
- 4. W przypadku zerwania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, wpłacona opłata abonamentowa nie podlega zwrotowi, z wyłączeniem sytuacji opisanej w §5 pkt 3;
- 5. Dopuszcza się rozwiązanie Umowy ze skutkiem natychmiastowym bez okresu wypowiedzenia, jeżeli obie Strony wyrażą na to zgodę w formie pisemnej;

§6. Świadczenie usług

1. Abonent ma możliwość zmiany Planu Hostingowego, jednak wymaga to zgłoszenia za pomocą interfejsu WWW na stronie internetowej Operatora;
2. W przypadku modyfikacji Planu Hostingowego na niższą opcję zmiana obowiązywać będzie od nowego Okresu Abonamentowego;
3. W przypadku modyfikacji Planu Hostingowego na wyższą opcję zmiana będzie obowiązywać od dnia faktycznej modyfikacji Planu Hostingowego. Okres Abonamentowy nie ulega zmianie;
 - 3.1 opłata za modyfikację Planu Hostingowego jest różnicą między aktualną ceną nowej opcji Planu Hostingowego, a Niewykorzystaną Kwotą Abonamentową;
 - 3.2 za dokonanie modyfikacji Operator wystawi Abonentowi Fakturę VAT na kwotę podaną w §6 pkt 3.1, którą Abonent zobowiązuje się opłacić w terminie w niej określonym;
3. Usługa Rejestracji i Utrzymywania Domen świadczona jest w oparciu o porozumienie zawarte przez Operatora z Rejestratorem, a jej zasady określone są w dokumencie dostępnym na stronie: <http://www.dns.pl/zasady.html>
4. Umocowanie, o którym mowa w §3 pkt 7 wygasa z chwilą wyrejestrowania lub przeniesienia domeny do innego rejestratora;

§7. Program Partnerski

1. Abonent staje się Uczestnikiem Programu Partnerskiego w momencie uiszczenia opłaty za zarejestrowaną przez siebie Usługę Hostingową;
2. Uczestnik gromadzi na swoim koncie Punkty Partnerskie przez polecenie Usługi Hostingowej świadczonej przez Operatora innym podmiotom;
3. Przyznanie Punktów Partnerskich na konto Uczestnika odbywa się w momencie zaksięgowania przez Operatora wpłaty za Abonament poleconej Usługi Hostingowej, na zasadach określonych w dalszych punktach regulaminu;
4. Usługa Hostingowa uznawana jest za poleconą przez Uczestnika w momencie poprawnego wypełnienia przez przyszłego klienta pola "kod promocyjny" w formularzu rejestracyjnym Usługi Hostingowej. W polu tym musi znaleźć się login (czyli identyfikator wykupionej Usługi Hostingowej) Uczestnika. Operator zobowiązuje się do dostarczenia Uczestnikowi adresu URL do skryptu, po którego odwiedzeniu

- przeglądarka poleconego przez Uczestnika klienta automatycznie wstawi (dzięki mechanizmowi cookies) w pole "kod promocyjny" login Uczestnika. Adres URL do skryptu dostępny będzie w ramach extranetu;
- 5 Polecanie usług może odbywać się wyłącznie przez legalne i zgodne z Netykietą sposoby ogólnopojętej reklamy. W szczególności zabronione jest spamowanie grup i for dyskusyjnych oraz wysyłania reklamy w postaci niezamówionej lub niechcianej korespondencji w formie elektronicznej;
 - 6 Złamanie któregokolwiek z punktów regulaminu może spowodować kasację wszystkich zdobytych przez Uczestnika Punktów Partnerskich;
 - 7 Operator przyzna Uczestnikowi 1 (słownie: jeden) Punkt Partnerski:
 - 7.1 za każde wydane pełne 2 PLN netto na Abonament poleconej Usługi Hostingowej, jeżeli polecona Usługa Hostingowa jest opłacana przez jego właściciela po raz pierwszy;
 - 7.2 za każde wydane pełne 4 PLN netto na Abonament poleconej Usługi Hostingowej, jeżeli polecona Usługa Hostingowa jest opłacana przez jego właściciela drugi lub dowolny kolejny raz;
 - 8 Partner może posiadać trzy statusy, od których zależy procentowy upust na Usługę Hostingową dla poleconego klienta - złoty, srebrny lub brązowy. Rodzaj statusu zależy od ilości zdobytych w ciągu ostatnich 6 miesięcy Punktów Partnerskich i tak:
 - 8.1 status brązowy - zdobycie od 0 do 2499 punktów w ciągu ostatnich 6 miesięcy - 5% upustu dla poleconych klientów na zakup Usługi Hostingowej;
 - 8.2 status srebrny - zdobycie od 2500 do 4999 punktów w ciągu ostatnich 6 miesięcy - 10% upustu dla poleconych klientów na zakup Usługi Hostingowej;
 - 8.3 status złoty - zdobycie od 5000 i więcej w ciągu ostatnich 6 miesięcy - 15% upustu dla poleconych klientów na zakup Usługi Hostingowej;
 - 9 Zdobyte Punkty Partnerskie Uczestnik może zamienić na:
 - 9.1 przedłużenie Okresu Abonamentowego użytkowanej Usługi Hostingowej, zakładając przelicznik 1 Punkt Partnerski = równowartość 1 PLN (netto);
 - 9.2 utworzenie Bonu Partnerskiego w celu jego dalszej odsprzedaży, dzięki któremu można dokonać zakupu lub uzyskać zniżkę na Usługę Hostingową według przelicznika 1 Punkt Partnerski = równowartość 1 PLN (netto).
 - 10 Operator zobowiązany jest do dostarczenia w ramach extranetu oprogramowania umożliwiającego podgląd na wszystkie polecone Usługi Hostingowe, historię uznań i obciążeń Punktów Partnerskich oraz umożliwiającego zarządzanie Bonami Partnerskimi;
 - 11 Punkty Partnerskie utrzymują ważność aż do momentu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy;

§8. Obowiązki Abonenta

Abonent zobowiązany jest do:

- 1 Korzystania z usług Operatora stosownie do regulaminu, zgodnie z ich przeznaczeniem, właściwościami, instrukcjami i zaleceniami Operatora. Niestosowanie się do tych zaleceń może spowodować blokadę niektórych Usług Składowych do czasu wyjaśnienia sytuacji;
- 2 Częstej zmiany haseł dostępowych;
- 3 Przestrzegania prawa oraz umownych zasad korzystania z Internetu tzw. Netykiety;
- 4 W przypadku zmiany swoich danych kontaktowych - niezwłocznego ich uaktualnienia za pomocą extranetu dostarczanego przez Operatora;
- 5 Sprawowania kontroli nad uruchamianym oprogramowaniem, a w szczególności:
 - 5.1 kontrolowaniem obciążenia generowanego przez to oprogramowanie;
 - 5.2 limitowaniem połączeń z siecią IRC lub inną podobną do maksymalnie dwóch połączeń jednocześnie;
 - 5.3 zabezpieczenia dostępu do tego oprogramowania przez osoby niepowołane;
 - 5.4 takiego konstruowania skryptów i programów uruchamianych przez Abonenta i korzystających z Usług Składowych, aby uniemożliwić osobom niepowołanym wysyłkę SPAMU;

§9. Obowiązki Operatora

Operator zobowiązany jest do:

- 1 Zapewnienia w Centrum Danych dostępu do sieci Internet dla usług świadczonych przez Operatora;
- 2 Zapewnienia w Centrum Danych ciągłego zasilania dla serwerów i urządzeń współpracujących (wchodzących w skład Infrastruktury) podtrzymywanych do 60 min. przez zasilanie awaryjne po awarii sieci energetycznej;
- 3 Usługi świadczone przez Operatora są dostępne w sieci Internet dla Abonenta przez całą dobę, Operator zastrzega sobie jednak możliwość krótkich przerw ze względu na czynności związane z obsługą i konserwacją Infrastruktury. Przerwy te nie mogą być podstawą reklamacji;
- 4 Regularnego wykonywania kopii bezpieczeństwa danych znajdujących się w obrębie Infrastruktury, należących do Abonenta;
 - 4.1 dane z kopii bezpieczeństwa są przywracane w przypadku awarii Infrastruktury Operatora;
- 5 Dostarczenia w ramach extranetu oprogramowania monitorującego Transfer Danych;
- 6 Dostarczenia w ramach extranetu oprogramowania pozwalającego Abonentowi na obsługę i zarządzanie Domeną, w szczególności zmiany delegacji i zmiany danych osobowych.

§10. Odpowiedzialność Abonenta

1. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za dane przesyłane przez Infrastrukturę Operatora;
2. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za używane oprogramowanie i skutki jego użycia;

§11. Odpowiedzialność Operatora

1. W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi Hostingu przez Operatora wynikającej z winy Operatora, Operator przedłuży nieodpłatnie Okres Abonamentowy;
2. Przedłużenie Okresu Abonamentowego dokonane będzie na następujących zasadach:
 - 2.1 za każde rozpoczęte 12 h przerwy w dostępie do Usługi Hostingu Operator przedłuży Okres Abonamentowy o 1 miesiąc;
 - 2.2 przy ustalaniu czasu trwania przerwy, jako początek przyjmuje się moment zarejestrowania przez Operatora zgłoszenia Abonenta o wystąpieniu przerwy, pod warunkiem stwierdzenia przerwy przez Operatora;
 - 2.3 za czas zakończenia przerwy przyjmuje się moment zarejestrowania zakończenia przerwy przez Operatora;
 - 2.4 Operator nie przedłuży Okresu Abonamentowego, jeżeli przerwy w świadczeniu Usługi wynikły z pomiarów testowych i eksploatacyjnych, uzgodnionych wcześniej z Abonentem lub z działania Siły Wyższej;
3. Zapłata kary umownej ustalonej w §11 pkt 1 wyczerpuje w całości odpowiedzialność Operatora wobec Abonenta. Abonent nie może żądać odszkodowania przenoszącego wysokość zastrzeżonej kary umownej;

§12. Wyłączenie odpowiedzialności Operatora

1. Operator nie odpowiada za dostęp osób nieuprawnionych do informacji przesyłanych w Infrastrukturze, gdy wynika on z winy Abonenta lub osoby trzeciej, za którą Operator nie ponosi odpowiedzialności lub z działania Siły Wyższej;
2. Operator nie odpowiada za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie usług przez niego świadczonych, w przypadku, gdy wynika to z działania Siły Wyższej lub innych przyczyn niezależnych od Operatora, a w szczególności uszkodzeń lub awarii spowodowanych przez Abonenta lub osoby trzecie, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności;
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zgłoszenie roszczeń do Domeny przez inny podmiot;

§13. Ograniczenie odpowiedzialności Operatora

1. Operator nie odpowiada za szkody będące skutkiem przerw w usługach świadczonych przez niego z wyjątkiem sytuacji, gdy szkoda jest następstwem winy umyślnej lub niedbalstwa po stronie Operatora;
2. W żadnym wypadku odpowiedzialność Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Umowy nie obejmuje utraconych korzyści przez Abonenta. W przypadku, gdy do realizacji usług świadczonych przez Operatora wykorzystano zasoby telekomunikacyjne innych operatorów, odpowiedzialność Operatora jest ograniczona do odpowiedzialności wynikającej z regulaminu świadczenia usług właściwych operatorów;
3. Operator nie odpowiada za utratę danych spowodowaną błędnym działaniem oprogramowania Abonenta, pomyłką Abonenta podczas korzystania z Usługi Hostingu, ingerencją osób trzecich, które uzyskały możliwość modyfikacji danych drogą niezależną od Operatora;

§14. Płatności

1. Abonent zobowiązuje się uiszczać opłaty zgodne z Cennikiem;
2. Abonent upoważnia Operatora do wystawiania faktur VAT bez podpisu odbiorcy faktury;
3. Operator przed każdym zbliżającym się kolejnym Okresem Abonamentowym wystawi Abonentowi fakturę pro-forma;
4. W przypadku braku wpłaty w terminie określonym w fakturze pro-forma przestają funkcjonować wszystkie zobowiązania, prawa i obowiązki obu stron, Umowa traci moc prawną i uważana jest za niebyłą;
5. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpłynięcia należnej sumy na rachunek bankowy wskazany przez Operatora na fakturze;
6. Operator wystawi fakturę VAT po dokonaniu wpłaty przez Abonenta;
7. Abonent zobowiązuje się do zapłaty odsetek ustawowych za czas zwłoki w zapłacie należności;
8. Zwłoka w opłacie należności może spowodować utratę udzielonego Abonentowi upustu w opłacie abonamentowej;

§15. Cennik

1. Ceny i opłaty za usługi świadczone przez Operatora określa Cennik;
2. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany cen w każdym czasie, co nie stanowi zmiany Umowy, jednak zmiana cen nie może występować częściej niż co 6 miesięcy;
3. W przypadku zmiany cen Operator powiadomi Abonenta z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca o zakresie zmian i terminie ich wprowadzenia, przy czym powiadomienie może nastąpić poprzez publikację stosownej informacji na stronie www Operatora;

§16. Cesja

1. Abonent nie ma prawa, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora, przenosić na rzecz osób trzecich jakichkolwiek praw lub obowiązków wynikających z Umowy;
2. Abonent zobowiązuje się do usunięcia jakichkolwiek szkód po stronie Operatora, będących skutkiem umożliwienia przez Abonenta korzystania z usług świadczonych przez Operatora, przez osoby trzecie bez upoważnienia Operatora;
3. Cesja Domeny świadczona jest w oparciu o aktualne zasady i cennik Rejestratora;

§17. Poufność informacji

1. Operator i Abonent zobowiązani są do zachowania poufności informacji o danych identyfikacyjnych Abonenta, a wzajemnie udzielane informacje mogą być wykorzystywane wyłącznie do celów wykonania łączącej strony Umowy;
2. Wszelkie informacje, o których mowa w ust. 1, mogą być udzielane osobom trzecim tylko w przypadkach przewidzianych prawem;
3. Operator i Abonent zobowiązani są do wzajemnego zachowania poufności informacji oraz zbiorów danych, do których mieli dostęp poprzez Infrastrukturę w trakcie obowiązywania Umowy, jak również zobowiązani są do nie zbierania, przetwarzania i przechowywania oraz do nie udostępniania tych informacji i danych osobom trzecim bez zgody drugiej Strony. Obowiązek dochowania poufności obejmuje także pracowników i inne osoby, którym Strony powierzyły wykonanie zobowiązań lub za pomocą których zobowiązania wykonywały. Obowiązek ten wiąże Strony także po rozwiązaniu Umowy;
4. Operator nie ingeruje w treść przesyłanych lub otrzymywanych przez Abonenta informacji i nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne naruszenie prawa wynikające z treści takich informacji;
5. Operator zastrzega sobie prawo do używania nazwy Abonenta w materiałach reklamowych i marketingowych, pod warunkiem uzyskania pisemnej zgody Abonenta na takie użycie. Jednakże zgoda taka nie jest konieczna w przypadku umieszczenia nazwy Abonenta na listach referencyjnych Operatora;

§18. Reklamacje

1. Reklamacje Abonenta mogą dotyczyć konkretnych uchybień w pracy Infrastruktury lub świadczonych Usług lub/i wysokości naliczanych opłat przez Operatora i winny być składane niezwłocznie po zaistnieniu uchybień;
2. Uprawniony do złożenia reklamacji jest Abonent;
3. Reklamacje mogą być zgłaszane w terminie 14 dni od daty uchybienia, którego reklamacja dotyczy;
4. Reklamacje należy składać w formie pisemnej do Operatora. Adresy i numery telefonów do Operatora zawarte są na stronach internetowych Operatora;
5. Reklamacja Abonenta powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 dni od jej doręczenia Operatorowi. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Abonent zostaje poinformowany pocztą elektroniczną lub telefonicznie, na życzenie Abonenta - pisemnie;
6. Reklamacja musi zawierać pod rygorem jej odrzucenia: nazwę Abonenta, adres jego siedziby/miejsce zamieszkania, login dostępowy do reklamowanej usługi, wysokość reklamowanej kwoty należności lub dokładne określenie niewykonanej lub nienależycie wykonanej usługi oraz okres, którego zdarzenie dotyczy, a także wszelkie dokumenty i posiadane dowody uzasadniające reklamację, podpis osoby uprawnionej do reprezentowania Abonenta;
7. Reklamacja dotycząca wysokości należności nie zwalnia z obowiązku jej zapłaty, przy czym w przypadku uznania reklamacji wniesiona opłata zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności Abonenta;

§19. Postanowienia końcowe

1. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora o wszelkich zmianach dotyczących statusu prawnego;
2. Wszelkie oświadczenia skierowane do Operatora winny być dokonywane w formie pisemnej;
3. Wszelkie zmiany w niniejszym regulaminie będą publikowane na stronach Operatora;
4. W przypadku niekorzystnych dla Abonenta zmian w Umowie, ma on prawo w terminie 14 dni od daty powiadomienia, wypowiedzieć Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. Wypowiedzenia dokonuje się poprzez złożenie pisemnego oświadczenia Operatorowi i przesłanie go listem poleconym. Nie rozwiązanie przez Abonenta umowy w wyżej przewidziany sposób poczytuje się za wyrażenie zgody na zmiany Umowy;
5. Oświadczenia Operatora skierowane do Abonenta pod adres jego siedziby lub adres miejsca zamieszkania wskazane podczas Rejestracji Usługi lub w zawiadomieniu o zmianie adresu, w przypadku ich nie odebrania, wywołują skutki prawne w dacie awiza;
6. W sprawach nie uregulowanych Umową stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy o Łączności,

Ustawy Prawo Telekomunikacyjne oraz przepisy wykonawcze wydane na ich podstawie;

7. Wszelkie spory Strony zobowiązują się rozwiązać polubownie, w przypadku braku porozumienia spory rozstrzygać będzie Sąd właściwy siedzibie Operatora;