



Regulamin usługi inter.nette

Dział I. Definicje

§ 1

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. Abonent – podmiot, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy
2. Cennik – "Cennik usługi inter.nette"
3. Obsługa Techniczna – przedstawiciel Nette umożliwiający poprzez kontakt telefoniczny uzyskanie wsparcia technicznego i realizację zleceń wskazanych w Regulaminie oraz innych zleceń. Numer telefoniczny Obsługi Technicznej znajduje się na stronie www.nette.pl
4. Konsument – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie Usługi lub korzystająca z Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
5. Lokal – miejsce wskazane przez Abonenta, w którym świadczona jest Usługa.
6. Okres rozliczeniowy – okres jednego miesiąca, będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Nette
7. Opcja – wariant usługi inter.nette, charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących, określonym w Cenniku.
8. Regulamin – "Regulamin świadczenia usługi inter.nette"
9. Nette – Nette Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie, 20-607 Lublin, ul. Wallenroda 2E/5, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców pod numerem KRS: 0000277072 prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Lublinie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, o kapitale zakładowym 200000 zł
10. Umowa – "Umowa o świadczenie usługi inter.nette"
11. Usługa – usługa inter.nette, tj. usługa dostępu do sieci Internet, wraz z udogodnieniami towarzyszącymi, określonymi w Cenniku, świadczona na zasadach określonych w Regulaminie.
12. Usługa dodana – usługa opcjonalna, dostępna w związku ze świadczeniem Usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

Dział II. Zakres i warunki świadczenia Usługi

§ 2

Nette zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, Umowie i Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.

§ 3

1. Nette zapewnia poprawne świadczenie Usługi.
2. W ramach Usługi, Abonent otrzymuje od Nette prawo do konta poczty elektronicznej (indywidualny adres poczty elektronicznej).
3. Konto poczty elektronicznej zakładane jest na wniosek Abonenta zgłoszony za pośrednictwem OT.
4. Abonent zobowiązuje się do korzystania z adresu poczty elektronicznej zgodnie z Umową i Regulaminem.
5. Adres poczty elektronicznej, o którym mowa w ust. 2., będzie wykorzystywany przez Nette za zgodą Abonenta wyłącznie do celów związanych ze świadczeniem przez Nette Usługi, w szczególności zaś zgodnie z § 28., ust. 4.
6. W ramach przyznanego Abonentowi adresu poczty elektronicznej istnieje możliwość ustanowienia bezpłatnego przekierowania przychodzących wiadomości na dowolny adres poczty elektronicznej, podany przez Abonenta.

§ 4

W ramach korzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest:

1. niezwłocznie powiadomić Nette o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach lub przerwach w świadczeniu Usługi oraz o niewłaściwej jakości Usługi,
2. nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,
3. nie umożliwiać korzystania z Usługi osobom trzecim poza Lokalem,
4. nie prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet,
5. nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Nette lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów Nette służących udostępnieniu i monitorowaniu Usługi oraz urządzeń i łączy Nette przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość,
6. przestrzegać przepisów prawa i treści Regulaminu i Umowy, a w szczególności nie dostarczać treści o charakterze bezprawnym przy wykorzystaniu Usługi.

§ 5

1. Na podstawie niniejszego Regulaminu Nette ma prawo do zawieszenia świadczenia Usługi do czasu zaprzestania naruszeń, polegających na nieprzestrzeganiu postanowień § 4.
2. Wszystkie usterki związane z funkcjonowaniem Usługi Abonent może zgłaszać do OT.

Dział III. Umowa o świadczenie Usługi

§ 6

1. Zamówienie na świadczenie Usługi może zostać złożone w OT
2. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta w formie pisemnej.
3. Zamówienie jest traktowane jako oferta Abonenta, zgodnie z art. 66. i nast. Kodeksu cywilnego.
4. Zamówienie, złożone w postaci elektronicznej, wiąże Abonenta po potwierdzeniu jego otrzymania przez Nette.
5. Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy poprzez pisemne oświadczenie złożone w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia.

6. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 5., powinno być złożone w OT.
7. W przypadku rezygnacji Abonenta ze świadczenia Usługi w trybie określonym w ust. 5., Umowa uważana jest za niezawartą, a Abonent jest zwolniony z wszelkich opłat za Usługę.

§ 7

1. W imieniu Nette Umowę zawiera osoba upoważniona, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
2. Abonent może zawrzeć Umowę oraz składać inne oświadczenia woli z nią związane osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.
3. Pełnomocnictwo do reprezentowania Abonenta w zakresie zawarcia lub wykonywania Umowy winno być udzielone w obecności pracownika Nette w formie pisemnej pod rygorem nieważności, bądź z podpisem poświadczonym przez notariusza.

§ 8

1. Umowa o świadczenie Usługi zawierana jest na czas nieokreślony lub na czas określony.
2. Świadczenie Usługi na czas określony uważane będzie za przedłużone na czas nieokreślony, o ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli w terminie co najmniej 30 dni przed upływem terminu, określonego w Umowie.

§ 9

Nette zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy:

1. w przypadku, gdy nie ma możliwości świadczenia Usługi ze względu na istniejące warunki techniczne,
2. w przypadku, gdy klient zalega lub zalegał z opłatami na rzecz Nette
3. w wyniku innej, niż określona w ust. 2., negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, dokonanej na podstawie danych, będących w posiadaniu Nette lub informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, bądź inne podmioty.

§ 10

Nette może uzależnić zawarcie Umowy od:

1. udostępnienia przez klienta danych przewidzianych w art. 161., ust. 2. ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171., poz. 1800.),
2. dostarczenia przez klienta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Nette
3. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej klienta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Nette lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej bądź inne podmioty.

§ 11

1. W przypadku, gdy Umowa została zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze Stron w każdym czasie, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego.
2. Abonent może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi na czas określony lub nieokreślony ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie Nette nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni.
3. Nette może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowień Regulaminu, Umowy lub Cennika, a w szczególności:
 - a) opóźnienia w regulowaniu opłat na rzecz Nette przez okres dłuższy niż 30 dni od dnia płatności określonego w umowie
 - b) postanowień § 4., ust. 2. -6.
4. Nette może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Abonent narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usługi.
5. Nette może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego w przypadku:
 - a) zaprzestania świadczenia Usługi,
 - b) braku możliwości jej świadczenia ze względu na zaistniałe warunki techniczne.
6. Oświadczenie Abonenta w przedmiocie rozwiązania Umowy powinno zostać złożone w formie pisemnej.

§ 12

1. Zmiana Opcji Usługi następuje na podstawie pisemnego aneksu do Umowy, który Abonent podpisuje u przedstawiciela Nette.
2. Nette może wprowadzić inną formę zmiany Opcji.
3. Zamówienie na zmianę Opcji Usługi, Abonent składa w OT. Nette dopuszcza możliwość składania zamówień w postaci elektronicznej.
4. Zamówienie dotyczące zmiany Opcji Usługi w kolejnym Okresie rozliczeniowym powinno zostać złożone nie później, niż 10 dni przed rozpoczęciem Okresu rozliczeniowego poprzedzającego okres, w którym zmiana ma nastąpić.
5. Zamówienia na zmianę Opcji, złożone na mniej niż 10 dni przed rozpoczęciem Okresu rozliczeniowego, od którego zmiana ma nastąpić, będą traktowane jak złożone w kolejnym Okresie rozliczeniowym.
6. Zamówienie, o którym mowa w ust. 3. może zostać złożone tylko jeden raz w ciągu Okresu rozliczeniowego.
7. W przypadku zmiany Opcji na niższą, naliczanie opłat za Usługę w nowej Opcji następuje od kolejnego Okresu rozliczeniowego występującego po Okresie rozliczeniowym, w którym zostało złożone zamówienie, z zastrzeżeniem ust. 5.
8. W przypadku zmiany Opcji na wyższą, naliczanie opłat za Usługę w nowej Opcji następuje od kolejnego Okresu rozliczeniowego występującego po Okresie rozliczeniowym, w którym została przeprowadzona techniczna rekonfiguracja świadczenia Usługi.
9. Techniczna rekonfiguracja świadczenia Usługi następuje w terminie do ostatniego dnia (włącznie) Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym zostało złożone zamówienie, z zastrzeżeniem ust. 5.
10. Nette zastrzega sobie prawo odmowy dokonania technicznej rekonfiguracji świadczenia Usługi w przypadku stwierdzenia braku możliwości technicznych. W przypadku zaistnienia takich okoliczności Nette świadczy Usługę na

dotychczasowych zasadach, przy czym nie stosuje się zapisu § 6., ust. 5. niniejszego Regulaminu oraz tracą moc zapisy aneksu, o którym mowa w ust. 1.

11. Zawieszenie usługi świadczonej na podstawie umowy zawartej na czas nieokreślony możliwe jest poprzez złożenie zlecenia w OT. Nie jest możliwe zawieszenie usługi świadczonej na podstawie umowy zawartej na czas określony.
12. Zawieszenie może dotyczyć minimum 1 okresu rozliczeniowego i nie może być dłuższe niż 6 okresów.
13. Za okres zawieszenia pobierana jest opłata zgodnie z Cennikiem.

Dział IV. Odpowiedzialność

§ 13

1. Nette odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.
2. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca co najmniej 24 godziny, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę.
3. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.

§ 14

1. Nette nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet.
2. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną Usługą, Nette podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi.

§ 15

Nette nie ponosi odpowiedzialności prawnej za:

1. treści przekazywane podczas korzystania z Usługi,
2. zabezpieczenie danych i oprogramowania komputerów Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
3. rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi,
4. szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi

Dział V. Opłaty

§ 16

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat za korzystanie z Usługi oraz Usług dodanych zgodnie z Umową, Cennikiem i niniejszym Regulaminem.
2. W ramach opłaty abonamentowej Abonent otrzymuje:
 - a) dostęp do sieci Internet o określonej w Cenniku prędkości transmisji danych od i do swojego komputera
 - b) udogodnienia towarzyszące, określone w Cenniku.
3. Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego Okresu rozliczeniowego, wówczas za każdy dzień świadczenia Usługi w takim Okresie rozliczeniowym Abonent zapłaci opłatę w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej.

§ 17

1. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Nette
2. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat Nette nalicza odsetki ustawowe.

§ 18

W przypadku naruszenia obowiązków, o których mowa w § 4., ust. 3., Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty zgodnie z Cennikiem (udostępnienie Usługi poza Lokal).

Dział VI. Reklamacje

§ 19

Abonent może składać reklamację z tytułu niedotrzymania z winy Nette terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.

§ 20

1. Reklamacja może zostać złożona poprzez kontakt z OT.
2. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości. Nette zastrzega sobie prawo rejestrowania reklamacji złożonej ustnie bądź telefonicznie przy użyciu dostępnych środków technicznych.
3. Reklamacja może być złożona niezwłocznie po powzięciu informacji o zaistnieniu przyczyny reklamacji, lecz nie później niż w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależyście wykonana, albo miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
4. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 3., pozostawia się bez rozpoznania, o czym Nette niezwłocznie powiadamia Abonenta.

§ 21

1. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Nette lub adres zakończenia łącza,
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - f) wysokość kwoty należności – w przypadku żądania jej wypłaty,
 - g) numer konta bankowego do wypłaty należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym

mowa w pkt. f.,

2. h) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Nette

§ 22

1. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w Regulaminie, za wyjątkiem § 21., ust. 1., pkt f. Regulaminu, Nette niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, a także – o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji – niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
2. W wezwaniu Nette wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, że nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

§ 23

1. Nette udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) powołanie podstawy prawnej,
 - b) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - c) w przypadku zwrotu należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
 - d) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo – w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument – także o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
 - e) podpis upoważnionego pracownika Nette
3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

§ 24

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Nette wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Abonenta wobec Nette, a w przypadku braku zadłużenia, zgodnie z wnioskiem Abonenta, zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaliczane na poczet przyszłych należności.
2. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.

Dział VII. Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 25

W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.

§ 26

1. Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego miejscowo dla siedziby Nette spory mogące wyniknąć z tej Umowy, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W sprawach, których stroną jest Konsument, spory mogące wyniknąć z Umowy mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 27

Abonent jest zobowiązany do poinformowania Nette o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, wszczęciu wobec niego postępowań upadłościowych oraz innych postępowań sądowych mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy, w terminie 14 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań. W przypadku niepoinformowania o zmianie adresu lub innych danych wszelka korespondencja, wysłana przez Nette, będzie uważana za skutecznie doręczoną.

§ 28

1. Nette powiadamia Abonenta o każdej zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Nette nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
2. Nette powiadamia Abonenta o podwyższeniu cen usług telekomunikacyjnych z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego. W przypadku braku akceptacji podwyższenia cen Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Nette nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze z zastrzeżeniem zwrotu ulgi przyznanej Abonentowi.
3. Wypowiedzenie Umowy, o którym mowa w ust. 1 i 2., może nastąpić jedynie przed wejściem w życie odpowiednio Regulaminu lub Cennika i jest skuteczne od dnia wejścia w życie odpowiednio Regulaminu lub Cennika.
4. Doręczenie Regulaminu lub Cennika może w szczególności nastąpić w formie przesyłki elektronicznej, opatrzonej podpisem elektronicznym, dostarczonej na domyślny adres poczty elektronicznej, o którym mowa w § 3., ust. 2., o ile Abonent wyrazi zgodę na przetwarzanie adresu poczty elektronicznej w związku ze świadczoną Usługą.

§ 29

Regulamin wchodzi w życie z dniem 15 kwietnia 2007 r.