

# Regulamin Świadczenia Usług Progreso S.C.

## §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 Hostingu, 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 Hostingu 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.
14. Usługa Hostingu - 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 Hostingu 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 wszelkiego typu serwerów jak np. 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;
4. 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>
5. 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 ogólnie pojętej reklamy. W szczególności zabronione jest spamowanie grup i for dyskusyjnych oraz wysyłanie reklamy w postaci niezamówionej lub niechcianej korespondencji w formie elektronicznej;
6. Złamanie któregośkolwiek 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 polecane 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 strony pozycjącej;