

Regulamin Świadczenia Usług Internetowych przez Zakład Usług Technicznych Sp. z o.o.

Rozdział I Postanowienia ogólne

§1
Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług w ramach transmisji danych, przez Zakład Usług Technicznych Sp. z o.o. z siedzibą w Zagorzu, wpisaną do rejestru Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000132011, reprezentowaną przez Zarząd w składzie: Marian Hnilka – Prezes Zarządu, Jan Sidor – Członek Zarządu, zwana dalej „Operatorem”.

- §2
1. Operator świadczy usługi transmisji danych oraz dostępu do sieci Internet na podstawie zgłoszenia do Prezesa Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty, w zakresie posiadanych możliwości technicznych.
 2. Operator prowadzi działalność telekomunikacyjną pod nazwą ZUTNet.

Rozdział 2. Definicje

§3
Terminy użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:

1. Abonent - osoba fizyczna, lub prawna, która zawarła Umowę z Operatorem.
2. Cennik - zestawienie usług świadczonych przez Operatora, cen oraz warunków płatności za te usługi.
3. Usługa - dostęp do Internetu
4. Okres Rozliczeniowy - okres będący podstawą rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Operatora, rozpoczynający się pierwszego dnia miesiąca i kończący ostatniego dnia tego miesiąca.
5. Oplata Abonamentowa - cykliczna miesięczna, ryczałtowa opłata pobierana przez Operatora za umożliwienie korzystania przez Abonenta z Usługi.
6. Oplata Aktywacyjna - jednorazowa opłata za montaż anteny, instalację karty sieciowej i konfigurację systemu. Opłata ta nie obejmuje ustawienia programów – klientów poszczególnych usług sieciowych (np. WW, FTP, IRC, e-mail) i nie podlega zwrotowi.
7. ZUTNet to infrastruktura umożliwiająca świadczenie usługi transmisji danych przez ZUT Sp. z o.o.
8. Regulamin - niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Internetowych przez Operatora.
- 9.
10. Reklamacja - roszczenie Abonenta wynikające z niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi lub nieprawidłowego naliczenia opłat przez Operatora, zgłoszone w sposób określony w §16.
11. Umowa - „Umowa o Świadczenie Usług Internetowych”, zawarta przez Abonenta i Operatora, na podstawie której Operator świadczy na rzecz Abonenta Usługi zgodnie z Regulaminem i Cennikiem, a Abonent zobowiązuje się przestrzegać Regulaminu.
12. Zgłoszenie - zgłoszenie Operatorowi przez Abonenta nieprawidłowego funkcjonowania usługi dokonane w sposób określony w § 13 ust. 10.

Rozdział 3. Warunki zawierania umów

- §4
1. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usług zgodnie z Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu oraz warunków określonych w Cenniku i terminowego uiszczania określonych w Cenniku opłat za

- świadczone usługi.
2. Umowa może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.
§5
 1. Umowa jest zawierana:
 - 1) w imieniu Operatora - przez pełnomocnika na podstawie pełnomocnictwa udzielonego przez Operatora,
 - 2) przez Abonenta – osobiście.Umowa może być zawarta z osobą, która wykazuje tytuł prawny do zajmowanego lokalu, mieszkania lub nieruchomości oraz która przy zawieraniu umowy posługuje się wiarygodnymi i kompletnymi dokumentami, o których mowa w ust. 2.
 2. Osoby zamierzające zawrzeć umowę lub dokonać zmiany istniejącej umowy zobowiązane są przedstawić swój dokument tożsamości.
 - 1) Wskazanie tożsamości następuje poprzez okazanie jednego z następujących dokumentów: dowód osobisty lub paszport.
 - 2) Operator może wykonać kopie dokumentów przedstawionych przez osobę zamierzającą zawrzeć Umowę.

§6
Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia umowy, zmiany umowy lub świadczenia usług, oraz rozwiązania umowy z osobami:

- 1) które nie spełniają warunków określonych w § 5 niniejszego Regulaminu;
- 2) z którymi Operator rozwiązał umowę z powodu nie wywiązywania się przez te osoby z obowiązku dokonywania płatności za świadczone usługi lub niewykonywania innych obowiązków wynikających z umowy zawartej z Operatorem lub z powodu naruszenia postanowień Regulaminu;
- 3) zalegającymi z płatnościami w stosunku do Operatora;
- 4) wskazującymi takie miejsce świadczenia usług, gdzie brak jest możliwości technicznych ich świadczenia przez Operatora.

Rozdział 4 Zmiana Umowy

§7
Zmiany do umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności z zastrzeżeniem § 8 i §17.

1. W razie zmiany adresu zamieszkania lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub nazwiska Abonenta, Abonent zobowiązany jest powiadomić na piśmie Operatora o tym zdarzeniu w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany powyższych danych, przedkładając dokumenty potwierdzające te zmiany.

- §8
1. Operator zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu oraz Cennika, bez konieczności zmiany umowy, z uwagi na okoliczności powstałe w trakcie eksploatacji sieci informatycznej oraz okoliczności rynkowe.
 - 1) Operator powiadamia Abonenta o zmianie i zakresie zmiany Regulaminu lub Cennika, co najmniej 30 dni przed ich wejściem w życie przez udostępnienie ich treści w siedzibie Operatora.
 - 2) Informacja o zmianie i zakresie zmiany Regulaminu lub Cennika zostanie przesłana pocztą elektroniczną na Konto Pocztove oraz ogłoszona na stronie internetowej pod adresem www.zagorz.net
 - 3) Zmieniony Regulamin lub Cennik będzie dostępny w siedzibie Operatora oraz na stronie internetowej pod adresem www.zagorz.net
 2. Nie uznaje się za zmiany, o których mowa w ust.1, zmian do Regulaminu bądź Cennika nie powodujących pogorszenia warunków świadczenia Usług. W szczególności zmianą taką nie

- jest obniżenie Opłaty Abonamentowej. Wprowadzenie takich zmian przez Operatora nie uprawnia Abonenta do wypowiedzenia Umowy w trybie opisanym w ust. 3.
3. W ciągu 14 dni od daty powiadomienia Abonenta o zmianach w Regulaminie lub Cenniku, o którym mowa w ust. 1 punkt 1), Abonent może wypowiedzieć umowę z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, o ile wypowiedzenie złoży w formie pisemnej pod rygorem nieważności, w siedzibie Operatora lub prześle listem poleconym.
 4. Abonent może wypowiedzieć umowę na zasadach określonych w ust. 3 wyłącznie wtedy, gdy zmiany w Regulaminie lub Cenniku nastąpiły w części bezpośrednio dotyczącej Abonenta.
 5. W przypadku nieskorzystania przez Abonenta, w terminie określonym w ust. 3 z prawa do wypowiedzenia Umowy, uważa się, iż Abonent wyraził zgodę na zmianę Umowy w części dotyczącej Regulaminu lub Cennika.

- §9
1. Zmiana zakresu usług świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta na podstawie umowy może nastąpić po podpisaniu przez Strony określone w §5, załącznika do Umowy - Zamówienie Usług, z zastrzeżeniem §6.
 2. Operator może odmówić Abonentowi zmiany świadczonych Usług z powodów określonych w § 6.

Rozdział 5 Rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

- §10
1. Każda ze stron może rozwiązać Umowę z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia.
 2. Umowa ulega rozwiązaniu po upływie 30-dniowego okresu wypowiedzenia, skutkującego na ostatni dzień Okresu Rozliczeniowego następującego po dniu wypowiedzenia. W tym okresie nadal są naliczane opłaty wynikające z Umowy.
 3. Wypowiedzenie Umowy przez Abonenta jest skuteczne pod warunkiem zachowania formy pisemnej i przesłania go Operatorowi listem poleconym lub doręczenia osobiście.
 4. W przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień zawartych w Umowie, Regulaminie, w szczególności w zakresie obowiązku ponoszenia przez Abonenta opłat Operator może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym.
 5. Operator ma prawo rozwiązać umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku powzięcia wiadomości, że Abonent lub osoby trzecie, którym Abonent umożliwił dostęp do Sieci, wykorzystuje usługi świadczone przez Operatora, Przyłącze lub Sieć do celów niezgodnych z prawem. umową lub Regulaminem.
 6. Operator ma prawo wypowiedzieć umowę w przypadku ustania lub istotnego pogorszenia się warunków technicznych po stronie Abonenta, oraz na linii urzędzenia nadawcze Operatora antena Abonenta.
 7. W dniu, w którym umowa została rozwiązana Operator zaprzestaje świadczenia usług i uniemożliwia korzystanie przez Abonenta z Przyłącza. Po zaprzestaniu świadczenia usług Operator nieodwracalnie usuwa dostęp do zasobów serwerowych Abonenta udostępnianych w ZUTNet.

- §11
1. Umowa wygasa wskutek:
 - 1) w przypadku osoby fizycznej śmierci Abonenta,
 - 2) w przypadku Abonenta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej - rozwiązania

- umowy lub likwidacji Abonenta.
2. Z chwilą stwierdzenia jednej z wymienionych w ust.1 przyczyn Operator zaprzestaje świadczenia usług.

Rozdział 6

Zobowiązania i odpowiedzialność Operatora

§12

- Operator zobowiązuje się do świadczenia usług, na zasadach i warunkach określonych w Umowie, Cenniku i Regulaminie, w szczególności Operator doloży wszelkich starań, aby zapewnić bezawaryjną łączność oraz funkcjonowanie uruchomionych usług zgodnie z posiadanymi możliwościami organizacyjnymi i technicznymi.
- Operator zapewni każdemu Abonentowi Konto Pocztove o unikalnym adresie. W szczególności Operator będzie kontaktował się z Abonentem poprzez Konto Pocztove.
- Operator ma prawo do automatycznego filtrowania poczty przychodzącej i wychodzącej z konta abonenta w celu zapewnienia ochrony antywirusowej i antyspamowej.
- W przypadku przerw w świadczeniu usług trwających dłużej niż 8 godzin, związanych z techniczną obsługą Sieci, Operator poinformuje Abonenta o takiej przerwie za pomocą Konta Pocztovego lub ogłosi na stronie internetowej <http://www.zagorz.net>, z wyprzedzeniem nie mniejszym niż 24godziny. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie i bezpośrednio spowodowane wystąpieniem przerwy w dostawie usług.
- Operator ma prawo do dowolnego konfigurowania Sieci, a jakiegokolwiek roszczenia finansowe Abonenta z tego tytułu, w szczególności nakłady na wymianę oprogramowania operacyjnego w sprzęcie Abonenta, są wykluczone.
- Naprawa udostępnionych Abonentowi urządzeń Operatora będzie wykonywana wyłącznie przez Operatora. Operator może powierzyć wykonywanie tego zadania innym podmiotom.
- Operator nie ingeruje w treść informacji przekazywanych z wykorzystaniem ZUTNet oraz Internetu i nie udostępnia osobom trzecim takich informacji, za wyjątkiem sytuacji, w których przepisy prawa lub stosowna decyzja sądu powszechnego nakazują inaczej.

§13

- Operator nie odpowiada za naruszenie przez osoby nieupoważnione poufności lub integralności danych przesyłanych siecią
- Operator nie odpowiada za skutki wywołane użyciem przez osoby trzecie udzielonych Abonentowi przez Operatora nazw, identyfikatorów, haseł, a w szczególności użyciem Konta Pocztovego do komunikacji z Operatorem.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za wadliwe funkcjonowanie systemu spowodowane przyczynami od niego niezależnymi, w szczególności zakłóceniami w Sieci lub przerwami w dostawie prądu, a także spowodowanymi:
 - działaniem siły wyższej,
 - awariami powstałymi z winy Abonenta
 - awariami powstałymi poza Siecią.
 - uszkodzeniami lub nieprawidłową konfiguracją urządzeń lub oprogramowania Abonenta
- Operator nie bierze odpowiedzialności za skutki używania przez

Abonenta materiałów, korespondencji, treści i oprogramowania udostępnianego w ZUTNet oraz Internecie.

- Operator nie ponosi odpowiedzialności za niezgodne z prawem wykorzystywanie usług świadczonych przez Operatora, w tym za szkody wyrządzone osobom trzecim.
- W celu zapewnienia sprawnego funkcjonowania ZUTNet i ochrony jej działania, w szczególności antywirusowej, Operator zastrzega sobie prawo do usuwania materiałów, oprogramowania, korespondencji i innych treści w ZUTNet, 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 przechwytyujące informacje.
- Operator odpowiada za przerwy w świadczeniu usług, jeżeli zostały spełnione łącznie warunki:
 - nie były spowodowane czynnikami określonymi w ust. 3 — 6,
 - powstały z winy Operatora,
 - zostały potwierdzone wynikiem postępowania reklamacyjnego,
 - przerwa trwała w sposób ciągły, co najmniej 12 godzin.
- Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa, o której mowa w ust. 7 opłata abonamentowa za usługę za najbliższy okres rozliczeniowy ulegnie zmniejszeniu o 1/n opłaty abonamentowej, gdzie n jest ilością dni w miesiącu, którego dotyczy okres rozliczeniowy.
- Przy ustalaniu czasu trwania przerwy, przyjmuje się dane rejestrowane przez Operatora, przy czym za początek przerwy uznaje się moment zgłoszenia Operatorowi przez Abonenta (telefonicznie, osobiście, faksem nieprawidłowego funkcjonowania Usługi, nie wcześniej jednak niż moment, w którym Abonent umożliwił Operatorowi dostęp do miejsca zamontowania przyłącza. Za koniec przerwy uznaje się przywrócenie prawidłowego funkcjonowania usługi.
- Obniżenie opłaty abonamentowej, o którym mowa powyżej, wyczerpuje w całości odpowiedzialność Operatora wobec Abonenta, chyba że szkoda po stronie Abonenta powstała w wyniku winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Operatora.
- Maksymalna odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi jest ograniczona do miesięcznej opłaty abonamentowej ujętej w Cenniku obowiązującym w dniu złożenia skargi lub reklamacji, bez względu na to czy usługa będąca przedmiotem skargi lub reklamacji jest objęta opłatą abonamentową.

Rozdział 7

Zobowiązania i odpowiedzialność Abonenta

§14

- Abonent będzie korzystał z usług na zasadach określonych w Umowie, niniejszym Regulaminie i Cenniku.
- Abonent zobowiązany jest do korzystania z dostępu do ZUTNet w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami współzycia społecznego, a w szczególności do nie umieszczania w sieci nielegalnych informacji lub oprogramowania oraz używania obelżywego, znieważającego języka, a także tekstów, nazw, adresów poczty, adresów stron

- WWW, obrazów o treści powszechnie uznanej za obraźliwą, pornograficzną lub naruszających uczucia religijne innych osób. W przypadku naruszenia przez Abonenta zasad określonych w ust. 2, Operator może zablokować lub usunąć nazwę lub adres, a w szczególności nazwę strony WWW lub adresu poczty email, zablokować dostęp do usługi, a także rozwiązać Umowę na zasadach określonych w §10 ust. 4.
- Jeżeli umowa nie stanowi inaczej Abonent w ramach jednego abonamentu ma prawo do podłączenia do sieci jadengo komputera, który został zarejestrowany przez Operatora. W przypadku rozdzielenia łącza Operator ma prawo pobrać opłatę w wysokości dziesięciokrotnej wartości abonamentu.
- Abonent zobowiązany jest zapłacić za korzystanie z usług Operatora kwotę określoną w fakturze w terminie wskazanym w tej fakturze.
- Abonent nie będzie świadczyć osobom trzecim odpłatnie lub nieodpłatnie usług dostępu do usług Operatora z wykorzystaniem Przyłącza Operatora, bez wcześniejszej pisemnej zgody Operatora.
- 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.
- Abonent nie będzie podłączał poprzez przyłącze i inne instalacje jakiegokolwiek urządzeń zakłócających pracę sieci.
- Abonent jest zobowiązany do nieudostępniania osobom trzecim otrzymanych od Operatora identyfikatorów, haseł, nazw a w szczególności parametrów Konta Pocztovego. Czynności dokonane przez osoby trzecie, którym Abonent umożliwił dostęp do usług, będą traktowane jak czynności Abonenta.
- Abonent będzie ponosił odpowiedzialność za szkody, wywołane przez niego w ZUTNet, sieci Internet oraz w innych sieciach publicznych i niepublicznych, z których korzysta.
- Abonent w okresie burzy zapewni odłączenie kabli z sygnałem Internetu od kart sieciowych komputera.
- Abonent nie będzie podejmować żadnych działań prowadzących do przeciążenia Sieci, 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.,
 - 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 przechwytyujące informacje), wirusów, które przyłączają się do innych programów lub wiadomości poczty elektronicznej i są wraz z nimi przenoszone pomiędzy komputerami,
 - podejmowania jakiegokolwiek 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,
 - naruszenie integralności Sieci, jej zabezpieczeń lub zasobów albo usiłowanie podjęcia takich działań.

Rozdział 8 Płatności za usługi

§15

1. Zakres świadczonych przez Operatora usług, wysokość opłat za usługi oraz zasady ich naliczania określone są w Cenniku.
2. Opłata Abonamentowa naliczana jest od chwili uruchomienia usługi zgodnie z Cennikiem i Regulaminem.
3. Okres Rozliczeniowy rozpoczyna się z pierwszym dniem miesiąca, a kończy z ostatnim dniem miesiąca.
4. Opłaty wnoszone są z góry na konto bankowe w Bank PEKAO S.A. I/o Sanok nr 40 1240 2340 1111 0000 3191 4530 lub gotówką w biurze Operatora najpóźniej do dnia 15 bieżącego okresu rozliczeniowego.
5. Na podstawie dokonanej wpłaty Operator wystawia fakturę VAT, którą można odebrać w biurze Operatora.
6. Operator może odstąpić od procedury opisanej w pkt. 5 i przejść na system, na podstawie, którego Abonent wnosi opłaty dopiero po otrzymaniu faktury w przypadku Abonentów prowadzących działalność gospodarczą.
7. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpłynięcia należnej sumy na rachunek bankowy wskazany przez Operatora.
8. Wysokość opłaty abonamentowej za okres rozliczeniowy, w którym nastąpiło uruchomienie usługi stanowi iloczyn l/n miesięcznej opłaty abonamentowej i liczby dni od daty uruchomienia usługi do końca tego okresu rozliczeniowego, gdzie n jest ilością dni w miesiącu, którego dotyczy okres rozliczeniowy.
9. W przypadku rozwiązania przez Operatora umowy ze skutkiem natychmiastowym lub zawieszenia usługi, wysokość opłaty abonamentowej za okres rozliczeniowy, w którym nastąpiło rozwiązanie umowy i zaprzestanie świadczenia usługi lub zawieszenie usługi, stanowi iloczyn l/n miesięcznej opłaty abonamentowej i liczby dni począwszy od pierwszego dnia okresu rozliczeniowego do ostatniego dnia świadczenia usługi (włącznie), gdzie n jest ilością dni w miesiącu, którego dotyczy okres rozliczeniowy.
10. Operator może naliczać w fakturach opłaty abonamentowe za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one uwzględnione we wcześniejszych fakturach.
11. Operator może udzielać upustów w opłatach, bonifikat, rabatów kwotowych lub procentowych od wyliczonych opłat za poszczególne usługi. Wysokości upustów, bonifikat i rabatów kwotowych lub procentowych będzie określona w umowach zawieranych z Abonentem.
12. Abonentowi, który nie wnieśli opłat za usługi określone w umowie w terminie do dnia 15 bieżącego okresu rozliczeniowego, mogą zostać naliczone odsetki karne w wysokości dwukrotności odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia lub inne opłaty określone w Cenniku. Operator może w takim przypadku zawiesić świadczenie usług, a także rozwiązać Umowę na zasadach określonych w §10 ust. 4.
13. Operator może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku za ponowne uruchomienie usługi po zawieszeniu jej świadczenia.
14. Operator może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku za nieuzasadnioną interwencję służb technicznych Operatora, w szczególności obejmuje to sytuację, gdy zgłaszana Operatorowi przez Abonenta usterka wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

Rozdział 9 Postępowanie reklamacyjne

§16

1. W przypadku niewykonania, nienależytego wykonania usługi lub nieprawidłowego naliczenia opłat. Abonent ma prawo złożyć Operatorowi reklamację.
2. Reklamacje mogą być zgłaszane na piśmie, faksem lub drogą elektroniczną przy użyciu konta pocztowego udzielonego przez Operatora na adres wskazany na stronie www.zagorz.net. W przypadku zgłaszania Reklamacji na piśmie, faksem lub drogą elektroniczną, reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
 - imię i nazwisko (nazwę) i adres Abonenta zgłaszającego reklamację;
 - adres miejsca, gdzie świadczona jest usługa, jeżeli jest inny niż adres Abonenta;
 - datę zaistnienia zdarzenia stanowiącego przedmiot reklamacji;
 - przedmiot reklamacji z uzasadnieniem przyczyn jej wniesienia;
 - datę i podpis reklamującego Abonenta.
3. Reklamację można wносить w terminie jednego miesiąca, licząc od dnia zaistnienia zdarzenia stanowiącego przedmiot reklamacji lub powzięcia wiadomości o istnieniu zdarzenia stanowiącego przedmiot reklamacji.
4. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora listu, faksu, pisma przesłanego drogą elektroniczną za pomocą Konta Poczтового, zawierającego reklamację.
5. Wniesienie reklamacji nie zwalnia Abonenta od terminowego regulowania zobowiązań za usługi. W przypadku uznania reklamacji, kwota podlegająca zwrotowi zostanie zaliczona na poczet istniejących lub przyszłych zobowiązań Abonenta, a w przypadku braku takich zobowiązań zostanie Abonentowi zwrócona.
6. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie może być rozpatrzona. Operator zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym Abonenta, podając przewidywany termin, w którym reklamacja zostanie rozpoznana.
7. Operator udziela pisemnej odpowiedzi na reklamację złożoną przez Abonenta.
8. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji Abonent może wnieść pisemne odwołanie do Operatora w terminie 14 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację. Wniesienie odwołania nie wstrzymuje obowiązku zapłaty kwestionowanej kwoty na fakturze.
9. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług, przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
10. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli Operator nie rozpatrzył reklamacji w terminie 3 miesięcy od dnia jej wniesienia.
11. Wszelkie reklamacje dotyczące świadczonych usług wynikające z nieznamości, bądź z faktu nieprzestrzegania niniejszego Regulaminu nie będą rozpatrywane.

Rozdział 10 Postanowienia końcowe

§17

1. Regulamin i Cennik stanowią integralną część umowy i są załączane do Umowy przy jej zawarciu.
2. Aktualny Regulamin i Cennik są dostępne w siedzibie Operatora oraz na jego stronach internetowych pod adresem www.zagorz.net
3. Regulamin i Cennik zatwierdza Zarząd Operatora.
4. Abonent podpisując umowę wyraża zgodę na wprowadzanie zmian przez Operatora do Regulaminu Świadczenia Usług Informatycznych i Cennika, na zasadach określonych w § 8 niniejszego Regulaminu.
5. Zmiany, o których mowa w ust. 4 nie wymagają podpisywania aneksu do Umowy, a tryb zmian jest uregulowany w § 8.
6. Abonent, podając swoje dane do umowy oświadcza, iż są one zgodne z prawdą w dniu podpisania umowy oraz wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych, zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, w celu wykonania przez Operatora działalności telekomunikacyjnej. Dane osobowe użytkowników nie są udostępniane osobom trzecim, za wyjątkiem przypadków określonych przepisami prawa.
7. 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.
8. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
9. Wszelkie spory wynikłe ze stosowania umowy, Regulaminu oraz Cennika będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Operatora.
10. Regulamin obowiązuje od dnia 1 kwietnia 2005 roku.