

Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez spółki Marengo IT.

(zwany dalej „Regulaminem”)

Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki wykonywania usług przez operatora usług telekomunikacyjnych Marengo IT Sp. z o.o. działającego na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej dokonane zgodnie z ustawą z dnia 16 lipca 2004 roku - Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz. 1800, z późn. zm.) zwanej dalej "Ustawą".

§1 Definicje

Użyte w Regulaminie określenia mają następujące znaczenie:

1. Abonament – miesięczna opłata za prawo do korzystania przez Abonenta z usług telekomunikacyjnych oferowanych przez Operatora na podstawie pisemnej umowy zawartej z Abonentem.
2. Abonent – podmiot (osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej), z którym Operator zawarł pisemną umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
3. Biuro Obsługi Abonenta – jednostka organizacyjna Operatora odpowiedzialna za obsługę Abonentów w zakresie usług świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta, pod numerem +22 538 41 00 oraz elektronicznie: addnet@a-support.pl
4. Centrum Zarządzania Siecią – jednostka organizacyjna Operatora zarządzająca Siecią Telekomunikacyjną Operatora.
5. Okres rozliczeniowy - okres równy jednemu miesiącowi kalendarzowemu. W przypadku rozpoczęcia świadczenia Usług w dniu niebędącym pierwszym dniem miesiąca lub rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy w dniu niebędącym ostatnim dniem miesiąca, okresem rozliczeniowym jest okres od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług do ostatniego dnia miesiąca, w którym miało miejsce rozpoczęcie świadczenia Usług lub okres od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego do dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy.
6. Operator – Marengo IT Sp. z o.o. z siedzibami we Wrocławiu.
7. Operator Lokalny - operator świadczący na rzecz Abonenta Usługi, w tym również Operator.
8. Operator Międzysztrefowy – partner Operatora realizujący Usługi Telefoniczne pomiędzy strefami numeracyjnymi na obszarze Polski.
9. Regulamin – niniejszy regulamin.
10. Regulamin Promocji – regulamin okresowych promocji Operatora. W przypadku sprzeczności zapisów pomiędzy Regulaminem a Regulaminem Promocji lub Umową, zastosowanie znajduje najpierw Umowa później Regulamin Promocji a na koniec niniejszy Regulamin
11. Sieć Operatora – systemy transmisyjne oraz urządzenia komutacyjne lub przekierowujące, a także inne zasoby, które umożliwiają nadawanie, odbiór lub transmisję sygnałów za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną, niezależnie od ich rodzaju, wykorzystywane przez Operatora;
12. Siła wyższa - zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia w chwili dokonywania czynności prawnej, a w szczególności: działania sił przyrody, wojna, strajki, zamieszki, demonstracje, niepokoje społeczne, awarie w dostawie energii, zmiana przepisów prawa, akty władzy państwowej lub samorządowej oraz innych organów państwa;
13. Umowa – pisemna umowa z Abonentem, na podstawie której Operator zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania należności za usługi i przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu Promocji i Regulaminu; Urządzenia Abonenckie – wszelkie urządzenia udostępniane Abonentowi na czas trwania Umowy w celu świadczenia Usług na rzecz Abonenta, które pozostają własnością Operatora, Operatora Międzysztrefowego albo innej osoby trzeciej niezależnie od miejsca ich instalacji;
14. Usługa Telefoniczna – usługa telekomunikacyjna mająca na celu inicjowanie i odbieranie połączeń krajowych i międzynarodowych oraz uzyskanie dostępu do służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numeru lub numerów ustalonych w krajowym i międzynarodowym planie numeracji telefonicznej.
15. Usługi – usługi telekomunikacyjne świadczone na rzecz Abonenta przez Operatora, w tym w szczególności, ale nie wyłącznie, Usługi dostępu do Usług Telefonicznych, usługi dostępu do Internetu, usługi transmisji danych, usługi telewizyjne, usługi VOIP;
16. Usługi dostępu do Usług Telefonicznych – Usługi Telefoniczne świadczone na rzecz Abonenta przez Operatora za pośrednictwem Operatora Międzysztrefowego.

§2 Umowa

1. Umowy zawierane są na czas określony lub nieokreślony, zgodnie z postanowieniami Umowy.
2. Umowa zawarta na czas określony ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony z trzymiesięcznym okresem wypowiedzenia. W przypadku zawarcia Umowy z Abonentem będącym konsumentem, Umowa ulega przedłużeniu, o ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli w terminie 30 dni przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta.
3. Umowa zawierana jest po okazaniu przez Abonenta oryginałów lub kopii poświadczonych za zgodność z oryginałem przez osoby uprawnione do reprezentacji Abonenta następujących dokumentów:
 - a) osoby prawne lub jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej: odpis z właściwego przewidzianego prawem rejestru, REGON, NIP, dokument potwierdzający tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, w których zainstalowane będą Urządzenia Abonenckie, na mocy którego Abonent posiada prawo do korzystania z takiego lokalu lub nieruchomości przynajmniej przez okres trwania Umowy, a w przypadku zawarcia Umowy na czas nieokreślony, przynajmniej przez okres sześciu miesięcy;
 - b) osoby fizyczne: dowód osobisty, dokument potwierdzający tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, w których zainstalowane będą Urządzenia Abonenckie, na mocy którego Abonent posiada prawo do korzystania z takiego lokalu lub nieruchomości przynajmniej przez okres trwania Umowy, a w przypadku zawarcia Umowy na czas nieokreślony, przynajmniej przez okres sześciu miesięcy.
4. Umowa wygasa w skutek:
 - a) śmierci Abonenta;
 - b) wykreślenia Abonenta z właściwego rejestru lub ewidencji.
5. Umowa z Abonentem, na mocy której Operator zapewni Abonentowi dostęp do Usług Telefonicznych jest zawierana po dostarczeniu Operatorowi umowy o świadczenie usług telefonicznych zawartej pomiędzy Abonentem a Operatorem Lokalnym na dany numer telefoniczny lub dwa ostatnie rachunki telefoniczne wystawione przez Operatora Lokalnego na dany numer telefoniczny.
6. Operator zastrzega sobie prawo do żądania dodatkowych dokumentów i informacji, w zakresie w jakim jest to potrzebne do świadczenia Usług oraz jest dozwolone lub wymagane przepisami prawa, w tym dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań Abonenta wobec Operatora.
7. Operator zastrzega sobie prawo wykonania kserokopii dokumentów, o których mowa w § 2 ust. 3, 5 i 6 i przetwarzania danych dotyczących Abonenta z nich wynikających, w zakresie zgodnym z Ustawą i ustawą o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz. U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926).
8. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie danych Abonenta w celu prawidłowego wykonywania Usług przez Operatora na rzecz Abonenta oraz na przysyłanie Abonentowi przez Operatora informacji handlowych drogą elektroniczną, listowną lub w jakikolwiek inny sposób, z zastrzeżeniem, iż materiały te mogą być wysyłane wyłącznie na zlecenie Operatora.

§3 Odmowa świadczenia Usług

1. Operator ma prawo odmówić zawarcia Umowy w szczególności, gdy:
 - a) proponowany przez Abonenta zakres lub sposób korzystania z sieci może niekorzystnie wpłynąć na obsługę pozostałych użytkowników Sieci Operatora lub funkcjonowanie Sieci;
 - b) Operator nie posiada możliwości technicznych realizacji Usługi;
 - c) Abonent nie przedstawił wymaganych dokumentów,
 - d) Abonent nie uzyskał zgody na zainstalowanie urządzeń niezbędnych do świadczenia Usług, w tym Urządzeń Abonenckich;
 - e) Abonent nie posiada możliwości wykonania zobowiązań Abonenta wobec Operatora,
 - f) świadczenie Usług przez Operatora jest nieopłacalne ze względów technicznych lub technologicznych, w tym związanych z koniecznością dzierżawy łącza pomiędzy urządzeniami Abonenta (w tym Urządzeniami Abonenckimi) a Siecią Operatora,
 - g) z innych powodów, z zastrzeżeniem, iż taka odmowa nie jest sprzeczna z Ustawą.

2. Operator może ponadto odmówić zawarcia Umowy, na mocy której Operator zapewnia Usługę dostępu do Usług Telefonicznych, w przypadku, gdy:
 - a) Abonent nie zawarł umowy z Operatorem Lokalnym na świadczenie Usług Telefonicznych,
 - b) Operator Międzystrefowy odmówi realizowania za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej Operatora Międzystrefowego połączeń generowanych przez Abonenta,
 - c) numer telefoniczny Abonenta, poprzedzony numerem właściwej strefy numeracyjnej nie jest poprawnie przesyłany do sieci Operatora Międzystrefowego.

§4 Rozwiązanie i odstąpienie od Umowy

1. Operator może rozwiązać Umowę w zakresie zapewnienia Usług za wypowiedzeniem krótszym niż określony w § 4 ust. 2 niniejszego Regulaminu, jeżeli zostanie rozwiązana umowa zawarta pomiędzy Operatorem a Operatorem Międzystrefowym, na mocy, której Operator otrzymał prawo dostępu do usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora Międzystrefowego. W takim przypadku, Umowa w zakresie zapewnienia Usług rozwiąże się z dniem rozwiązania umowy pomiędzy Operatorem Międzystrefowym a Operatorem. Operator poinformuje Abonenta o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy zawartej pomiędzy Operatorem a Operatorem Międzystrefowym w terminie 7 dni roboczych od dnia jej wypowiedzenia, rozwiązania lub wygaśnięcia.
2. Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
 - a) zmiany prawa, która uniemożliwia Operatorowi świadczenie Usług;
 - b) utraty przez Operatora uprawnień do wykonywania Usług (w tym utraty prawa do korzystania z częstotliwości oraz z urządzeń radiowych oraz innych urządzeń telekomunikacyjnych),
 - c) utraty przez Operatora Międzystrefowego prawa do świadczenia Usług Telefonicznych, w zakresie zapewnienia dostępu do Usług Telefonicznych Świadczonech przez Operatora Międzystrefowego,
 - d) naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Abonenta, a w szczególności:
 1. nieuregulowania w terminie przez Abonenta należności za wykonane Usługi,
 2. powtarzającego się lub ciągłego naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu,
 3. podłączenia przez Abonenta do Sieci Operatora lub do urządzeń z nią współpracujących urządzeń nie spełniających wymogów określonych w Ustawie i przepisach wykonawczych do niej lub nie posiadających dokumentu lub znaku potwierdzającego zgodność z wymaganiami zasadniczymi, o którym mowa w Ustawie lub urządzeń mogących spowodować zakłócenia w pracy tej Sieci;
 4. stworzenia przez Abonenta zagrożenia dla interesów Operatora lub innych użytkowników Sieci Operatora lub sieci Operatora Międzystrefowego;
 5. niemożności rozpoczęcia świadczenia przez Operatora z przyczyn zawinionych przez Abonenta;
 6. naruszenia przez Abonenta przepisów prawa z wykorzystaniem Usług lub Sieci Operatora;
 - e) wykorzystania przez Abonenta usług świadczonych przez Operatora do celów niezgodnych z prawem;
 - f) wszczęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego, układowego, egzekucyjnego albo innego postępowania mającego na celu zawarcie porozumienia z wierzycielami Abonenta;
 - g) złożenia przez lub wobec Abonenta wniosku o ogłoszenie upadłości, w zakresie dozwolonym przepisami prawa;
 - h) wystąpienia w stosunku do Abonenta lub Operatora przypadku Siły wyższej trwającego dłużej niż 30 dni, który uniemożliwia lub w znaczącym stopniu ogranicza możliwość świadczenia Usług przez Operatora lub na skutek, którego Operator zaprzestaje świadczenia Usług w celu uniknięcia grożącej mu szkody.
3. Abonent może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku powtarzającego się rażącego naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Operatora, a w szczególności:
 - a) nieuruchomienia Usługi w terminie ustalonym w Umowie z winy Operatora;
 - b) wystąpienia przerwy w świadczeniu Usług trwających dłużej niż 14 następujących po sobie dni z przyczyn zawinionych przez Operatora;
 - c) nie rozpoczęcia świadczenia Usług przez Operatora lub wystąpienia przerw w świadczeniu Usług trwających dłużej niż 30 następujących po sobie dni, jeżeli jest to spowodowane wystąpieniem po stronie Operatora lub Abonenta przypadku Siły wyższej.
4. Za okres trwania przypadku Siły wyższej w stosunku do Operatora lub Abonenta i spowodowanego takim przypadkiem Siły wyższej nie rozpoczęcia świadczenia Usług przez Operatora lub przerwy w świadczeniu Usług na rzecz Abonenta, Abonent nie jest zobowiązany do uiszczenia na rzecz Operatora opłaty za te Usługi, których świadczenie nie zostało uruchomione lub zostało przerwane.
5. Prawo do rozwiązania Umowy, o którym mowa w § 4 ust. 3 do 5 Regulaminu może dotyczyć tylko tych Usług, których dotyczy zdarzenie będące podstawą rozwiązania Umowy. W oświadczeniu o rozwiązaniu Umowy, Strona (Operator lub Abonent) powinna wyraźnie wskazać usługę, do której rozwiązanie Umowy się odnosi.
6. Zaprzestanie przez Abonenta korzystania ze wszystkich lub niektórych Usług (np. poprzez opuszczenie przez Abonenta pomieszczeń, w których, zgodnie z Umową, świadczone były Usługi lub w których zainstalowane były urządzenia niezbędne do świadczenia Usług przez Operatora, w tym Urządzenia Abonenckie), nie stanowi rozwiązania Umowy i Abonent jest zobowiązany do uiszczenia na rzecz Operatora opłat określonych Umową.
7. Operatora, Abonent i Operator dołożą starań w celu zmiany łączącej ich Umowy w zakresie dotyczącym w szczególności lokalizacji Urządzeń Abonenckich, miejsca świadczenia Usług oraz opłat należnych Operatorowi. Postanowienia niniejszego ustępu nie pozbawiają stron prawa do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem w każdym czasie.
8. W przypadku zaprzestania przez Abonenta korzystania z Usługi, Operator może rozwiązać Umowę za 14 dniowym wypowiedzeniem. W przypadku rozwiązania Umowy przez Operatora zgodnie z poprzedzającym zdaniem, Abonent jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Operatora kary umownej w wysokości średniej arytmetycznej opłat miesięcznych należnych od Abonenta na rzecz Operatora za okres trzech miesięcy poprzedzających rozwiązanie Umowy na mocy niniejszego ustępu. Jeżeli Umowa w chwili jej rozwiązania obowiązywała przez okres krótszy niż trzy miesięczne okresy rozliczeniowe, karę umowną oblicza się w oparciu o średnią arytmetyczną miesięcznych opłat należnych od Abonenta na rzecz Operatora za okres od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług przez Operatora do dnia rozwiązania Umowy.
9. W przypadku, gdy czas trwania Umowy jest określony, a Abonent rozwiąże Umowę przed upływem terminu, na który została zawarta, Abonent jest zobowiązany zwrócić Operatorowi koszty poniesione przez Operatora w związku z wcześniejszym rozwiązaniem umowy lub umów zawartych przez Operatora z osobami trzecimi (w tym z innymi operatorami i dostawcami usług telekomunikacyjnych) w celu świadczenia Usług na rzecz Abonenta (np. kosztów wcześniejszego rozwiązania umowy na dzierżawę łączny telekomunikacyjnych, świadczenie usług Operatora Międzystrefowego, itd.), pod warunkiem zaakceptowania przez Abonenta w Umowie faktu zawarcia przez Operatora takich umów. Postanowienia niniejszego ustępu nie mają wpływu na inne prawa Operatora przewidziane na wypadek wcześniejszego rozwiązania Umowy, wynikające z Umowy lub niniejszego Regulaminu.
10. W przypadku rozwiązania Umowy, zawartej na czas określony lub nieokreślony przez Abonenta lub przez Operatora, z winy Abonenta, jeżeli na mocy tej Umowy Abonentowi została przyznana ulga (upust), Abonent jest zobowiązany z tytułu wcześniejszego rozwiązania Umowy, do zwrotu na rzecz Operatora przyznaných ulg (opustów) otrzymanych od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług do dnia rozwiązania Umowy, przy czym wysokość takiej ulgi (upustu) będzie określona w Umowie.

§ 5 Obowiązki Abonenta

Abonent zobowiązany jest do:

1. udostępnienia Operatorowi odpowiednich pomieszczeń i powierzchni, w celu zainstalowania Urządzeń Abonenckich i udzielenia Operatorowi niezbędnej pomocy przy dostosowywaniu urządzeń Abonenta do Urządzeń Abonenckich i Sieci Operatora;
2. uzyskania zgody właściciela, użytkownika lub administratora pomieszczeń i powierzchni na zainstalowanie Urządzeń Abonenckich;
3. korzystania z Urządzeń Abonenckich stosownie do postanowień Regulaminu i Umowy, zgodnie z ich przeznaczeniem, specyfikacją stanowiącą załącznik do Umowy, właściwościami, instrukcjami i zaleceniami Operatora;
4. zabezpieczenia Urządzeń Abonenckich przed uszkodzeniem, kradzieżą lub dostępem osób nieuprawnionych;
5. zapewnienia odpowiedniego środowiska dla Urządzeń Abonenckich zgodnie z wymogami przekazanymi Abonentowi przez Operatora na piśmie;
6. prawidłowego zasilania energetycznego Urządzeń Abonenckich;
7. uzyskania pozytywnej oceny technicznej dokonanej przez Operatora, dla własnych urządzeń przed dołączeniem do Sieci Operatora;
8. nieudostępniania Urządzeń Abonenckich osobom trzecim bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora;
9. niezwłocznego zwrotu Urządzeń Abonenckich w stanie nie gorszym niż zużycie wynikające z prawidłowej eksploatacji, po odstąpieniu od Umowy przez którąkolwiek

ze stron lub jej rozwiązaniu bądź wygaśnięciu;

10. niedokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzeń Abonenckich;
11. umożliwienia Operatorowi, w uzgodnionym terminie, sprawdzenia stanu technicznego Urządzeń Abonenckich w miejscu zainstalowania;
12. zapewnienie Operatorowi dostępu do pomieszczeń, w których zainstalowane są Urządzenia Abonenckie w celu ich naprawy, konserwacji lub wymiany,
13. odebrania i podpisania protokołu rozpoczęcia świadczenia Usług z zastrzeżeniem §8 ust. 2,
14. poinformowania Operatora o wszelkich zmianach dotyczących swojego statusu prawnego oraz zmiany adresu,
15. wskazania osób upoważnionych do kontaktu z Operatorem oraz informowania Operatora o wszelkich zmianach dotyczących tożsamości oraz danych kontaktowych takich osób.

§6 Obowiązki Operatora

Operator zobowiązany jest do zainstalowania Urządzeń Abonenckich i połączenia takich Urządzeń lub urządzeń Abonenta z Siecią Operatora oraz rozpoczęcia za ich pomocą świadczenia Usług określonych Umową w terminie wskazanym w Umowie oraz dokonywania wszelkich zmian instalacji oraz konfiguracji Urządzeń Abonenckich przewidzianych Umową.

§7 Uruchomienie Usługi

1. Operator po wykonaniu instalacji Urządzeń Abonenckich doręczy Abonentowi pisemne wezwanie do ich przyjęcia poprzez podpisanie protokołu rozpoczęcia świadczenia Usług.
2. Jeśli Abonent w terminie 3 dni roboczych od daty doręczenia wezwania, o którym mowa w § 8 ust. 1 Regulaminu nie podpisze protokołu lub nie zgłosi pisemnych zastrzeżeń do protokołu rozpoczęcia świadczenia Usług, będzie to równoznaczne z przyjęciem instalacji Urządzeń Abonenckich bez zastrzeżeń z upływem tego terminu. Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usług uznaje się dzień doręczenia za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym pocztą elektroniczną oraz urządzeniem faksowym, wezwania, o którym mowa w § 8 ust. 1 Regulaminu i z tym dniem rozpoczyna się naliczanie należności za świadczenie Usług. W przypadku zgłoszenia przez Abonenta zastrzeżeń do protokołu zgodnie z postanowieniami ust. 4 poniżej, które to zastrzeżenia zostaną uznane przez Operatora, Operator zwróci opłaty uiszczane przez Abonenta za okres od dnia doręczenia powyższego wezwania do dnia podpisania protokołu poprzez zaliczenie takich opłat na należności Abonenta z tytułu przyszłych Okresów Rozliczeniowych.
3. W przypadku zgłoszenia przez Abonenta zastrzeżeń do protokołu Strony pisemnie ustalą następny termin podpisania takiego protokołu, przy czym termin ten nie może być dłuższy niż 14 dni od dnia doręczenia Operatorowi zastrzeżeń do protokołu rozpoczęcia świadczenia Usług.
4. W przypadku bezskutecznego upływu terminu, o którym mowa w § 8 ust. 4 Regulaminu, Abonent może odstąpić od Umowy.
5. Jeżeli świadczenie Usług nie wiąże się z koniecznością zainstalowania Urządzeń Abonenckich, Operator rozpoczyna świadczenie Usług w terminie wyznaczonym w Umowie. Jeżeli Umowa nie określa terminu rozpoczęcia świadczenia Usług przez Operatora, Operator powinien rozpocząć ich świadczenie nie później niż 30 dni od daty zawarcia Umowy.
6. Jeżeli świadczenie Usług wiąże się z koniecznością zainstalowania Urządzeń Abonenckich, Operator rozpoczyna świadczenie Usług w terminie wyznaczonym w Umowie. Jeżeli Umowa nie określa terminu rozpoczęcia świadczenia Usług przez Operatora, Operator powinien rozpocząć ich świadczenie nie później niż 30 dni od daty uzyskania przez Abonenta zgody na instalację Urządzeń Abonenckich i innych urządzeń niezbędnych do świadczenia usług przez Operatora.

§8 Jakość Usługi

1. Operator oświadcza, że usługi, które świadczy na rzecz Abonenta są przez niego świadczone w technologii światłowodowej.
2. Operator oświadcza, a Abonent przyjmuje do wiadomości, że Operator nie jest odpowiedzialny za sposób działania wewnętrznej sieci Abonenta poprzez połączenie bezprzewodowe WiFi, oraz nie jest odpowiedzialny za prawidłowe działanie urządzeń będących własnością Abonenta.
3. Operator oświadcza, że gwarantem jakości świadczonej przez niego usługi jest wykorzystanie połączenia kablowego.

§9 Urządzenia Abonenckie

1. Operator może udostępnić Abonentowi na czas trwania Umowy Urządzenia Abonenckie, których specyfikacja stanowi wówczas załącznik do Umowy.
2. Urządzenia Abonenckie są własnością Operatora. Warunki techniczne eksploatacji Urządzeń Abonenckich określone są w załączniku do Umowy.
3. Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie Urządzeń Abonenckich, chyba że utrata lub uszkodzenie nastąpiło z winy Operatora lub na skutek działania Siły wyższej.
4. Abonent ponosi wszelkie koszty naprawy Urządzeń Abonenckich oraz innych urządzeń, jeśli powstały z winy Abonenta lub osób, za które Abonent ponosi odpowiedzialność.
5. W przypadku uszkodzenia urządzenia Abonenckiego z winy Abonenta, Operator jest uprawniony do roszczenia odszkodowania w wysokości nieprzekraczającej ceny rynkowej udostępnionego urządzenia.

§10 Cesja

1. Abonent nie ma prawa, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora, przenieść na rzecz osób trzecich jakichkolwiek praw lub obowiązków wynikających z niniejszej Umowy.
2. Abonent nie ma prawa, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora, świadczyć na rzecz osób trzecich usług dostępu do Usług. Abonent zobowiązuje się do naprawienia jakiegokolwiek szkody poniesionej przez Operatora, będącej skutkiem świadczenia przez Abonenta dostępu do Usług jakimkolwiek osobom trzecim bez pisemnej zgody Operatora.

§11 Cennik

1. Opłaty za świadczone Usługi określa Cennik Usług Świadczonych przez Operatora, stanowiący załącznik do Umowy.
2. Operator zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany Cennika w każdym czasie.
3. W przypadku zmiany Cennika Operator powiadomi Abonenta na piśmie o dokonanych zmianach i terminie ich wprowadzenia i załączy do takiego powiadomienia nowy Cennik.
4. W terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w § 11 ust. 3, Abonent może wypowiedzieć Umowę ze względu na zmianę Cennika ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym wypowiedzenie zostało doręczone Operatorowi pod warunkiem, że zmiany w Cenniku dotyczą Usług świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta. Wypowiedzenia dokonuje się poprzez złożenie pisemnego oświadczenia Operatorowi. Niedoręczenie Operatorowi przez Abonenta wypowiedzenia, o którym mowa w niniejszym ustępie w terminie wskazanym powyżej jest równoznaczne z wyrażeniem przez Abonenta zgody na zmianę Cennika.
5. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta w trybie, o którym mowa w § 11 ust. 4 Regulaminu, do końca okresu wypowiedzenia Operator stosuje dotychczasowe postanowienia Cennika.
6. W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na czas określony lub nieokreślony przez Abonenta w trybie, o którym mowa w § 11 ust. 4, jeżeli na mocy tej Umowy Abonentowi została przyznana ulga (opust), Abonent jest zobowiązany do zwrotu przyznanego ulg (opustów) na rzecz Operatora z tytułu wcześniejszego rozwiązania Umowy, przy czym wysokość takiej ulgi (opustu) będzie określona w Umowie.

§12 Sposób płatności

Za Usługi świadczone w każdym miesiącu kalendarzowym, Operator wystawia faktury Abonentowi.

1. Abonent zobowiązuje się do zapłaty miesięcznych opłat abonamentowych o stałej wysokości, do 14 dnia miesiąca, za który należna jest taka opłata. Pozostałe opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminie określonym na fakturze.
2. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpłynięcia należnej sumy na rachunek bankowy wskazany przez Operatora.
3. Abonent zobowiązuje się do zapłaty odsetek ustawowych za czas zwłoki w zapłacie należności.
4. W przypadku zwłoki Abonenta w zapłacie opłat należnych Operatorowi, Operator może zdecydować o cofnięciu udzielonego Abonentowi opustu w opłacie abonamentowej. Operator poinformuje Abonenta o utracie przez Abonenta upustu i wezwie Abonenta do uiszczenia na rzecz Operatora kwoty równej udzielonemu opustowi w całym okresie obowiązywania Umowy.

§13 Odpowiedzialność Operatora

1. Z zastrzeżeniem § 13 ust. 4 Regulaminu, w przypadku przerwy w świadczeniu Usług przez Operatora wynikającej z winy Operatora, Operator zapłaci Abonentowi karę

umowną obliczoną zgodnie z postanowieniami § 13 ust. 2 Regulaminu, z tym zastrzeżeniem, iż wysokość kary umownej nie może przekroczyć wysokości opłaty abonamentowej płatnej przez Abonenta za Usługę, w świadczeniu której nastąpiła przerwa.

2. Kara umowna, o której mowa w § 13 ust. 1 Regulaminu, należąca za przerwę w świadczeniu Usług przez Operatora wynikającej z winy Operatora, obliczana jest na następujących zasadach:
 - a) przy ustalaniu czasu trwania przerwy jako początek przyjmuje się moment zarejestrowania przez Centrum Zarządzania Siecią zgłoszenia Abonenta o wystąpieniu przerwy, pod warunkiem stwierdzenia przerwy przez Centrum Zarządzania Siecią;
 - b) za czas zakończenia przerwy przyjmuje się moment zarejestrowania zakończenia przerwy przez Centrum Zarządzania Siecią;
 - c) kara umowna nie jest należąca jeżeli przerwy w świadczeniu Usług wynikają z pomiarów testowych i eksploatacyjnych, uzgodnionych wcześniej z Abonentem.
3. Zapłata kary umownej ustalonej w § 13 ust. 1 Regulaminu wyczerpuje w całości odpowiedzialność Operatora wobec Abonenta, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. Abonent nie może żądać odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej.
4. W przypadku przerwy w świadczeniu Usług dostępu do Usług Telefonicznych, Operator jest odpowiedzialny za szkodę wyrządzoną w wyniku takiej przerwy na zasadach ogólnych (z zastrzeżeniem postanowień § 14 ust. 1 i 2), z tym, że za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usług dostępu do Usług Telefonicznych trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 Opłaty Minimalnej.
5. Operator może potrącić swoje wierzytelności wobec Abonenta, w tym w szczególności wierzytelności o zapłatę opłat za Usługi, z wierzytelności Abonenta o zapłatę kary umownej, o której mowa w § 13 ust. 1 Regulaminu.
6. Postanowienia niniejszego paragrafu, w zakresie odmiennie uregulowanym w Gwarancji Jakości Świadczonej Usług, nie mają zastosowania do Usług świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta, jeżeli do Umowy załączona została Gwarancja Jakości Świadczonej Usług (SLA).

§14 Ograniczenie odpowiedzialności Operatora

1. Operator nie odpowiada za szkody będące skutkiem przerw w świadczeniu Usług z wyjątkiem sytuacji, gdy szkoda jest następstwem winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa po stronie Operatora.
2. W żadnym wypadku Operator nie ponosi odpowiedzialności za straty pośrednie oraz utracone korzyści, a w szczególności utratę przychodów, zysków, spodziewanych oszczędności lub klientów.
3. W przypadku, gdy do świadczenia Usług wykorzystano zasoby telekomunikacyjne innych operatorów, zakres odpowiedzialności Operatora jest ograniczony do zakresu odpowiedzialności innych operatorów wobec Operatora.

§15 Poufność informacji

1. Operator i Abonent zobowiązani są do zachowania poufności informacji o warunkach łączącej strony Umowy oraz danych identyfikacyjnych Abonenta, a wzajemnie udzielane informacje mogą być wykorzystywane wyłącznie do celów wykonania łączącej Strony Umowy. Operator i Abonent mogą ujawnić informacje i dane, o których mowa powyżej jedynie w przypadkach, gdy jest to wymagane przepisami prawa lub decyzjami, orzeczeniami i innymi aktami organów państwowych.
2. Wszelkie informacje, o których mowa w § 15 ust. 1 Regulaminu, 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 Sieć Operatora w trakcie obowiązywania Umowy, jak również zobowiązani są do powstrzymania się od zbierania, przetwarzania i przechowywania oraz udostępniania tych informacji i danych osobom trzecim bez zgody drugiej Strony, z wyjątkiem przetwarzania danych Abonenta w celu należytego wykonania Umowy przez Operatora. 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 przez okres trzech lat.
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.

§16 Reklamacje

1. Reklamacje Abonenta mogą dotyczyć niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub 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 12 miesięcy od:
 - a) ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług,
 - b) od dnia, w którym Usługi zostały nienależycie wykonane lub miały być wykonane,
 - c) od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.

§17 Tryb reklamacyjny

1. Z zastrzeżeniem postanowień niniejszego paragrafu, reklamacje powinny być składane przez Abonenta i będą rozpatrywane przez Operatora zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 roku w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej lub innych przepisów prawa, które zastąpią powyższe rozporządzenie.
2. Reklamacje należy składać pisemnie oraz pocztą elektroniczną do Biura Obsługi Abonenta. Adresy dostępne są na stronie internetowej www.add-net.pl. Postanowienia niniejszego paragrafu, w zakresie odmiennie uregulowanym w Gwarancji Jakości Świadczonej Usług, nie mają zastosowania do zgłaszania reklamacji dotyczących jakości świadczenia Usług przez Operatora, jeżeli do Umowy załączona została Gwarancja Jakości Świadczonej Usług (SLA).
3. Reklamacja Abonenta powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 dni od jej doręczenia Operatorowi. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Abonent zostaje poinformowany pisemnie bądź elektronicznie.
4. 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.

§18 Kary umowne

1. Operatorowi przysługuje zadośćuczynienie za koszty poniesione w związku z dokonaną instalacją abonencką w przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta w terminie wcześniejszym niż pierwotny okres trwania umowy.
2. W przypadku rozwiązania przez Abonenta, a umowy jednostronnie przed pierwotnym okresem jej trwania, Abonent zobowiązany jest do zwrotu pełnej wysokości przyznanych na jego rzecz ulg przez Operatora.
3. W przypadku dokonania uszkodzeń przewyższających normalną eksploatację urządzeń udostępnionych na rzecz Abonenta przez Operatora, Abonent jest zobowiązany do dokonania zapłaty kwoty odpowiadającej cenie rynkowej nowego egzemplarza zniszczonego urządzenia.

§19 Postanowienia końcowe

1. Wszelkie oświadczenia skierowane przez Strony Umowy winny być dokonywane w formie pisemnej bądź elektronicznej na adresy wskazane w Umowie, Regulaminie lub na inne adresy, o których dana strona Umowy poinformowała drugą stronę na piśmie.
2. W przypadku zmiany Regulaminu Operator powiadomi Abonenta na piśmie o dokonanych zmianach i terminie ich wprowadzenia i załączy do takiego powiadomienia nowy Regulamin.
3. W terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w § 18 ust. 2 Regulaminu Abonent może wypowiedzieć umowę ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym wypowiedzenie zostało doręczone Operatorowi. Wypowiedzenia dokonuje się poprzez złożenie pisemnego oświadczenia Operatorowi. Niedoręczenie Operatorowi przez Abonenta wypowiedzenia, o którym mowa w niniejszym ustępie w określonym powyżej terminie jest równoznaczne z wyrażeniem przez Abonenta zgody na zmianę Regulaminu.
4. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta w trybie, o którym mowa w § 18 ust. 3 Regulaminu, do końca okresu wypowiedzenia Operator stosuje dotychczasowe postanowienia Regulaminu.
5. W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na czas określony lub nieokreślony przez Abonenta w trybie, o którym mowa w § 18 ust. 3, jeżeli na mocy tej Umowy Abonentowi została przyznana ulga (upust), Abonent jest zobowiązany do zwrotu przyznanych ulg (opustów) z tytułu wcześniejszego rozwiązania Umowy, przy czym wysokość takiej ulgi (opustu) będzie określona w Umowie.

6. Oświadczenia Operatora skierowane do Abonenta wywołują skutki prawne z chwilą doręczenia lub dokonania próby doręczenia, jeżeli zostały skierowane na adres jego siedziby lub adres miejsca zamieszkania wskazany w Umowie lub w zawiadomieniu o zmianie adresu.
7. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem lub Umową Operatora z Abonentem, stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego.
8. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy (i załączników do niej) i niniejszego Regulaminu, zastosowanie znajdują postanowienia Umowy.