

Regulamin Świadczenia Usług Transmisji Danych i Dostępu do Internetu

§1. Przedmiot

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej *Regulaminem*, określa warunki świadczenia i udostępniania usług transmisji danych, usług dostępu do sieci Internet oraz usług dodatkowych przez *Operatora*.
2. *Regulamin* precyzuje:
 - 2.1. tryb i warunki zawierania, rozwiazywania oraz wygaśnięcia umów;
 - 2.2. zasady wnoszenia płatności za usługi;
 - 2.3. warunki wykonywania usług;
 - 2.4. tryb dostępu do pomocy technicznej i wnoszenia reklamacji;
 - 2.5. zakres odpowiedzialności *Operatora*;
 - 2.6. szczególne warunki świadczenia wybranych usług.

§2. Definicje

1. Określenia użyte w *Regulaminie* oznaczają:
 - 1.1. *Abonent* - podmiot, który jest stroną *Umowy* o świadczenie usług zawartej z *Operatorem*;
 - 1.2. *Cennik* - zestawienie cen usług świadczonych dla *Abonenta*, dołączane każdorazowo do *Umowy* z *Abonentem*;
 - 1.3. *Okres Rozliczeniowy* - okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań *Abonenta* wobec *Operatora* z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez *Operatora* dniach miesiąca;
 - 1.4. *Operator* - Przedsiębiorca „Lan.NET.PL s.c.”, będący stroną *Umowy* zawartej z *Abonentem*;
 - 1.5. *Oплата Abonentowa* - cykliczna opłata, której wysokość i terminy uiszczania przez *Abonenta* na rzecz *Operatora* określone są w *Umowie*;
 - 1.6. *Połączenie Telekomunikacyjne* - usługa, polegająca na przekazie informacji za pomocą sieci telekomunikacyjnej, obejmująca usługi transmisji danych;
 - 1.7. *Prawo Telekomunikacyjne* - Ustawa z dnia 21 lipca 2000 r. (Dz. U. Nr 73, poz. 852 z późn. zm.);
 - 1.8. *Siła Wyższa* - zdarzenie nadzwyczajne niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia, mimo dołożenia najwyższej staranności np. katastrofalne działanie sił przyrody, wojna, strajki generalne, akty władzy publicznej, którym nie może przeciwstawić się jednostka, poważne awarie sieci elektrycznej o charakterze ogólnopolskim, działanie osób trzecich, za które *Operator* nie ponosi odpowiedzialności itp.
 - 1.9. *Tajemnica Telekomunikacyjna* - tajemnica obejmująca informacje przekazywane w sieciach telekomunikacyjnych, dane dotyczące użytkowników oraz dane dotyczące faktu, okoliczności i rodzaju połączenia, prób uzyskania połączenia między określonymi zakończeniami sieci, a także identyfikacji bądź lokalizacji zakończeń sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie;
 - 1.10. *Urządzenie Końcowe* - urządzenie telekomunikacyjne dołączone bezpośrednio lub pośrednio do zakończenia sieci np.: modem, router, access point itp.;
 - 1.11. *Umowa* - dokument określający szczegółowy zakres i warunki świadczenia Usług oraz regulowania płatności za Usługi, zawarty pomiędzy *Operatorem* i *Abonentem*.

- 1.12. Usługa Transmisji Danych – usługa o charakterze niepowowolnym, polegająca na zapewnieniu przekazu danych cyfrowych pomiędzy teletematycznymi urządzeniami końcowymi.
- 1.13. Usługi Dodatkowe - usługi świadczone przez *Operatora* na rzecz *Abonenta* wykraczające poza zakres usług transmisji danych, dostępu do sieci Internet;
- 1.14. Usługi Dostępu do Sieci Internet - usługi telekomunikacyjne, polegające na udostępnianiu sieci Internet użytkownikom dla pozyskiwania, wytworzenia, przetwarzania, przechowywania, wykorzystywania lub udostępniania informacji;
2. Pojęcia nie zdefiniowane w ust. 1., a zdefiniowane w *Prawie Telekomunikacyjnym*, użyte zostały w *Regulaminie* zgodnie ze znaczeniami nadanymi im przez *Prawo Telekomunikacyjne*.

§3. Umowa o świadczeniu usług

1. Świadczenie *Abonentowi* usług przez *Operatora* wymaga zawarcia *Umowy* w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. *Umowa* zawierana jest na czas nieokreślony lub na czas określony.
3. W imieniu *Operatora* oświadczenia woli w zakresie zawierania, zmian i rozwiązywania *Umów* składają i przyjmują jego upoważnieni przedstawiciele.
4. Przed zawarciem *Umowy* *Abonent* obowiązany jest przekazać *Operatorowi* następujące dane i kopie dokumentów:
 - 4.1. firmę lub nazwę,
 - 4.2. oznaczenie formy prawnej,
 - 4.3. siedzibę i adres,
 - 4.4. numer w rejestrze, do którego wpisany jest *Abonent*,
 - 4.5. numer REGON/PESEL,
 - 4.6. numer ewidencji podatkowej NIP,
 - 4.7. potwierdzenie tytułu prawnego do lokalu, w którym ma zostać zrealizowane zakończenie sieci.
5. *Abonent* zobowiązany jest do wskazania adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, za pomocą, którego *Operator* będzie kontaktował się w sprawach dotyczących płatności i rozliczeń za Usługi.
6. *Umowa* określa miejsce zakończenia sieci telekomunikacyjnej *Operatora* dla realizacji usług.
7. *Operator* może odmówić zawarcia *Umowy* lub świadczenia usług, jeżeli *Abonent* nie spełnia warunków wynikających z *Regulaminu* lub nie istnieje możliwość techniczne przyłączenia *Abonenta* do sieci *Operatora*.
8. *Abonent* jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia *Operatora* o wszelkich zmianach danych *Abonenta*, w szczególności: nazwy firmy *Abonenta*, formy prawnej, adresu *Abonenta*, adresu do korespondencji, numeru NIP, numerów telefonów, adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, o którym mowa w ust. 9.
9. Zmiana nazwy firmy *Abonenta*, formy prawnej, adresu *Abonenta*, adresu do korespondencji, numeru NIP, wymagają podpisania aneksu do *Umowy*. Zmiana numerów telefonów i adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail stają się obowiązujące w momencie skutecznego zawiadomienia o nich *Operatora*.
10. *Umowa* może ulec zmianie po uzgodnieniu przez strony odpowiednio w formie pisemnej.
11. Zmiana warunków świadczonego usług, będzie skuteczna ostatniego dnia następnego Okresu Rozliczeniowego, o ile została uzgodniona co najmniej 5 dni roboczych przed jego rozpoczęciem.
12. *Abonent* może przenieść prawa i obowiązki wynikające z *Umowy* i *Regulaminu* na osobę trzecią pod warunkiem uzyskania uprzedniej pisemnej zgody *Operatora*. Opłaty za cesję praw i przejęcie obowiązków oraz przeniesienie *Urządzenia Końcowego* pobiera się według stawek określonych w *Cenniku*.

§4. Instalacja zakończenia sieci i uruchomienie usługi

1. Operator, w zakresie opisanym w Umowie, zapewni niezbędne urządzenia sieciowe oraz wykona zakończenie sieci w celu realizacji Usług dla Abonenta.
2. W warunkach instalacji zakończenia sieci u Abonenta jest posiadanie przez niego tytułu prawnego do miejsca/lokalu uzgodnionego jako lokalizacja zakończenia sieci.
3. Do obowiązków Abonenta należy wyznaczenie i przygotowanie miejsc, w których zostanie zainstalowane zakończenie sieci, uzyskanie wszelkich wymaganych zezwoleń na przeprowadzenie prac montażowo-budowlanych, oddanie do dyspozycji Operatora miejsca potrzebnego do wykonania robót konstrukcyjno-budowlanych, oraz zapewnienie odpowiednich warunków pracy instalacji - o ile zaistnieje taka potrzeba.
4. Działania, o których mowa w ust. 3 mogą zostać wykonane przez Operatora na mocy odrębnych umów.
5. W zależności od rodzaju usługi, w celu realizacji zakończenia sieci Abonent zobowiązany jest zapewnić:
 - 5.1. właściwe pomieszczenie dla urządzeń Operatora;
 - 5.2. konstrukcję do instalacji anteny oraz innych urządzeń przeznaczonych do instalacji zewnętrznych;
 - 5.3. zasilanie urządzeń energią elektryczną o odpowiednim napięciu z właściwym uzziemieniem.
6. Instalacja zakończenia sieci zostanie dokonana w terminie określonym w Umowie. Operator nie jest związany tym terminem w przypadku, gdy
 - 6.1. nie istnieją możliwości rozpoczęcia świadczenia usług w terminie bez winy Operatora,
 - 6.2. wpływ na dotrzymanie terminu mają działania lub zaniechania Abonenta lub osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności,
 - 6.3. zadziła Siła Wyższa.
7. Instalacja zakończenia sieci jest potwierdzana protokołem zdawczo-odbiorczym podpisanym przez Operatora i Abonenta, podpisanie protokołu jest jednoznaczne z uruchomieniem usług Operatora i ich przyjęciem przez Abonenta. Operator zastrzega sobie możliwość jednostronnego uznania zakończenia instalacji i uruchomienia usługi, jeżeli Abonent nie podpisze protokołu bez podania istotnego uzasadnienia w terminie 3 dni od powiadomienia o zakończeniu instalacji.
8. Abonent zobowiązuje się do korzystania z zakończenia sieci, w tym z urządzeń należących do Operatora zgodnie z ich przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, a także do nie dokonywania w nich jakichkolwiek napraw, modernizacji i rekonfiguracji.
9. Abonent zobowiązuje się do dolożenia najwyższej staranności w celu zabezpieczenia zakończenia sieci przed dostępem do nich osób nieuprawnionych. Abonent jest finansowo odpowiedzialny za zniszczenia, uszkodzenia lub utratę urządzeń Operatora.
10. Abonent jest zobowiązany do udostępnienia urządzeń stanowiących własność Operatora na jego życzenie, w celu umożliwienia m.in. konserwacji, wprowadzania zmian lub usunięcia uszkodzeń.

11. Operator może zażądać od Abonenta wpłaty kaucji lub innej formy zabezpieczenia w przypadku udostępnienia Abonentowi urządzeń Operatora. Szczegółowo rodzaj zabezpieczenia oraz warunki jego zwrotu reguluje Umowa.
12. Po rozwiązaniu Umowy, urządzenie stanowiące własność Operatora podlegają odłączeniu od sieci i protokolarnemu zwrotowi z dniem rozwiązania Umowy. W przypadku nie zwrócenia sprzętu w terminie wskazanym powyżej, Operator ma prawo do naliczenia oraz obciążenia Abonenta opłatą karną, równą wartości zakupu sprzętu powiększoną o 50 % oraz dodatkowymi kosztami windykacyjnymi.
13. Zakończenie sieci stanowi granicę odpowiedzialności Operatora za sprawne funkcjonowanie Usług.
14. Operator wymaga, aby wszelkie Urządzenia Końcowe dołączane przez Abonenta za pośrednictwem zakończenia sieci spełniały wszelkie wymagania określone przez obowiązujące normy i przepisy, w szczególności nie mogą one powodować uszkodzeń sieci telekomunikacyjnej lub zakłócać jej funkcjonowania.
15. Abonent zobowiązany jest umożliwić Operatorowi sprawdzenie Urządzeń Końcowych dołączonych do zakończenia sieci pod względem wymogów określonych w ust. 15.
16. Dokonanie przez Abonenta jakichkolwiek zmian w konfiguracji Urządzeń Końcowych, które mogą mieć wpływ na funkcjonowanie sieci Operatora wymaga każdorazowo pisemnego uzgodnienia z Operatorem.
17. Abonent może zlecić Operatorowi odpłatną konfigurację, konserwację oraz usuwanie uszkodzeń swoich Urządzeń Końcowych.
18. W przypadku stwierdzenia przez Operatora usterek, wad lub takich właściwości Urządzeń Końcowych, które mogą negatywnie wpłynąć na pracę sieci Operatora, Abonent zostanie zobowiązany na piśmie do wyeliminowania nieprawidłowości w określonym terminie. Po bezskutecznym upływie terminu Operator będzie uprawniony do ograniczenia bądź zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta.

16. Operatorowi przysługuje prawo do zmiany cen świadczonych Abonentowi usług w każdym czasie.

17. Nie stanowi zmiany cen wprowadzenie nowych pozycji do Cennika w związku z uruchomieniem przez Operatora dostępu do nowych usług oraz zmiana wynikająca ze zmiany cen przez Innego operatora, jeżeli Cennik wprost odwołuje się do cen stosowanych przez tego operatora.

§6. Ogólne warunki wykonywania usług

1. Operator świadczy usługi telekomunikacyjne na podstawie Umowy, w zakresie posiadanych uprawnień zgodnie z *Prawem Telekomunikacyjnym*.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane i nie wykonuje jakiegokolwiek kontroli działań Abonenta w tym zakresie.

3. Abonent jest zobowiązany do korzystania z Usług Operatora zgodnie z ich przeznaczeniem oraz zgodnie z Umową i obowiązującymi przepisami prawa.

4. Za treści przekazywane przez Abonenta przy wykorzystaniu sieci Operatora odpowiada wyłącznie Abonent.

5. Abonent korzysta z wszelkich danych, informacji lub oprogramowania uzyskanych przy wykorzystaniu sieci Operatora wyłącznie na swoje własne ryzyko.

6. Zabronione jest rozpowszechnianie i udostępnianie jakichkolwiek materiałów (treści i obrazów) pornograficznych, naruszających dobro osobiste osób trzecich lub prawa własności intelektualnej osób trzecich jak prawa autorskie lub tajemnice handlowe. Dotyczy to również przekazywania z terytorium Polski lub dostarczania na terytorium Polski materiałów chronionych prawami osób trzecich.

7. Usługi Operatora nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w sposób niezgodny z zasadami współżycia społecznego, w szczególności w sposób uciążliwy dla innych użytkowników sieci i dla Operatora. W przypadku naruszenia zasad korzystania z sieci Operatora określonych w ust. od 3 do 6, Operator zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zawieszenia świadczonych usług i wezwania Abonenta do przestrzegania rzezonnych zasad z możliwością odstąpienia od Umowy w trybie natychmiastowym.

8. Usługi dostarczane przez Operatora są świadczone na wyłączny użytek Abonenta. W związku z powyższym Abonent nie jest uprawniony do dostarczania osobom trzecim usług Operatora.

9. Usługi innych podmiotów, do których Abonent ma dostęp dzięki usługom Operatora, są świadczone na warunkach określonych przez te podmioty i nie są regulowane przez niniejszy Regulamin.

10. W zależności od charakterystyki świadzonej usługi, Operator gwarantuje zachowanie odpowiednich parametrów jakościowych usługi na poziomie określonym w Umowie.

11. Operator zastrzega sobie prawo do modyfikowania sposobu realizacji Usług stosownie do zakresu i warunków wynikających z posiadanych uprawnień, a także odpowiednio do posiadanych możliwości technicznych.

§5. Warunki płatności

1. Abonent dokonuje opłat za usługi świadczone przez Operatora zgodnie z treścią Umowy, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

2. Faktury/rachunki telekomunikacyjne nie zawierają podpisu wystawcy ani odbiorcy i wystawiane są dla wszystkich Abonentów zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 26 marca 2002 r. Dz. U. Nr 27/02 poz. 268.

3. Abonent jest zobowiązany do dokonywania comiesięcznych płatności w terminie wskazanym na fakturze. Standardowy termin wskazany na fakturze będzie nie krótszy niż 7 dni i nie dłuższy niż 14 dni od daty wystawienia faktury w zależności od rodzaju Usługi.

4. Standardowym Okresem Rozliczeniowym jest miesiąc. W szczególnych przypadkach Operator zastrzega sobie prawo do wystawiania faktury za inne okresy rozliczeniowe niż miesięczne.

5. Opłaty wyszczególnione na fakturach, są wymagalne

5.1. z góry - w przypadku Opłat Abonentowych;

5.2. z dołu - w przypadku opłat jednorazowych i opłat wynikających ze stopnia wykorzystania usług przez Abonenta - w szczególności rozliczenia zrealizowanych połączeń telekomunikacyjnych.

6. Korespondencja dotycząca płatności i rozliczeń Abonenta będzie kierowana przez Operatora na adres poczty elektronicznej, o którym mowa w §3.9 z zachowaniem wszelkich wymogów bezpieczeństwa i poufności danych, dostępnych technicznie w tym zakresie i zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami.

7. Operator dokłada wszelkich starań, aby faktury zawieraty prawidłowe dane Abonenta, o ile zostały one prawidłowo przekazane Operatorowi. W przypadku powiadomienia Operatora o zmianach danych w terminie uniemożliwiającym wprowadzenie zmian w fakturach za dany Okres Rozliczeniowy Abonent wystawi notę korygującą.

8. Abonent zobowiązany jest do prawidłowego dokonania zapłaty, przez co należy rozumieć terminowe dokonanie opłaty na konto bankowe wskazane w fakturze. Zapłata dokonana nieprawidłowo może skutkować podanymi w ust. od 13 do 16 konsekwencjami dotyczącymi przekroczenia terminu płatności.

9. W razie nieotrzymania faktury w terminie, w którym była ona zwykle Abonentowi przekazywana, Abonent zobowiązany jest do bezzwłocznego zawiadomienia o tym fakcie Operatora.

10. Za termin dokonania płatności uważa się datę uznania na rachunku Operatora.

11. W przypadku przekroczenia terminu płatności o 30 dni Operator ma prawo do zawieszenia świadczenia Usług, a następnie do jednostronnego rozwiązania Umowy po uprzednim pisemnym powiadomieniu Abonenta. Operator jest uprawniony do zaspokojenia swoich roszczeń z tytułu zaległych opłat z zabezpieczeń złożonych przez Abonenta. W przypadku dokonania przez Abonenta płatność z opóźnieniem Operatorowi przysługuje prawo do zaliczenia bieżącej wpłaty na poczet najstarszego zobowiązania Abonenta.

12. Operator wznowi świadczenie zawieszonych usług po wypłnięciu wszystkich zaległych należności na konto Operatora.

13. Za ponowne włączenie Urządzenia Końcowego do sieci telekomunikacyjnej oraz zniesienie innych nałożonych na Abonenta ograniczeń, Operator pobiera odrębną opłatą ustaloną w Cenniku.

14. Od zaległych płatności Operator ma prawo naliczać odsetki ustawowe. Należne odsetki będą wykazywane w odrębnych notach odsetkowych.

15. Zawieszenie usług związane z przekroczeniem terminu płatności nie zwalnia Abonenta z Opłat Abonentowych za okres zawieszenia.

§7. Szczegółne warunki świadczenia usług internetowych i obsługi poczty elektronicznej

1. Operator zobowiązuje się do zachowania tajemnicy treści przekazywanych za pośrednictwem poczty e-mail i do dokończenia wszelkich starań zabezpieczających serwer przed dostępem osób nieupoważnionych. Dostęp do zasobów Abonenta (jego obszaru dyskowego, poczty i wszystkich zapisanych plików danych) możliwy jest tylko dla osób znających hasło. Zabezpieczenie konta hasłem nie gwarantuje 100% tajności. Operator nie bierze odpowiedzialności za skutki dostępu do korespondencji przez osoby nieupoważnione na skutek ujawnienia lub "złamania" hasła.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zamówienie, realizację i poprawne działanie domen adresowych rejestrowanych przez firmę trzecią. Operator nie jest stroną w działaniach związanych z rezerwacją i rejestracją takich domen. Usługi te nie są objęte Regulaminem.
3. Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzenia ograniczeń w zakresie możliwości wykorzystania sieci Operatora wynikających z ochrony poprawnej pracy sieci. W szczególności ograniczenia, o których mowa powyżej dotyczą: dostępu do poszczególnych usług internetowych oraz maksymalnej wielkości przesyłanych listów poczty elektronicznej e-mail. Szczegółowe aktualne wskazówki dotyczące technicznych aspektów wykorzystania sieci i wynikających z nich ograniczeń publikowane będą na stronie internetowej <http://www.ian.net.pl>
4. W przypadku nie spełnienia przez Abonenta zobowiązań wynikających z płatności za usługi, Operator jest uprawniony do podjęcia kroków przewidzianych w ust. od §5.13 do §5.16 Regulaminu, łącznie ze skasowaniem wszystkich danych i plików Abonenta przechowywanych na serwerze Operatora i odstąpieniem od Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
5. Adresy IP są przydzielane Abonentowi na czas trwania Umowy, na warunkach ustalonych przez organizację RIPE.

§8. Szczegółne warunki świadczenia usług obsługiwanych przez stronę WWW

1. W przypadku, gdy Abonent zamówi usługę określaną jako wirtualny serwer poczty elektronicznej, Abonent ma prawo do założenia w swojej domenie dowolnej liczby skrzynek o przykładowym adresie e-mail: adres@domenaabonenta.com.pl. Jednakże liczba skrzynek jest ograniczona przestrzenią dyskową zamówioną przez Abonenta. Minimalna przestrzeń jednej skrzynki to 10 MB.

§9. Pomoc techniczna, obsługa reklamacji.

1. Pomoc techniczna jest dostępna w godzinach 7.00-20.00, od poniedziałku do piątku, w skrajnych wypadkach: całą dobę, siedem dni w tygodniu. Abonent może zgłosić problemy techniczne telefonicznie lub pocztą elektroniczną na odpowiednie numery i adresy podane w Umowie.
2. Dostęp do obsługi klienta możliwy jest tylko po podaniu nazwy lub nr klienta. Abonent zobowiązany jest do każdorazowego podawania nazwy lub nr klienta. W przypadku jego braku czas obsługi zgłoszenia może ulec wydłużeniu.
3. W sprawach pomocy technicznej z Operatorem powinna kontaktować się wyłącznie osoba wyznaczona przez Abonenta, zgodnie z informacjami podanymi w Umowie.
4. Operator doloży wszelkich starań, aby termin udzielenia odpowiedzi na zgłoszenia techniczne nie przekraczał jednego dnia roboczego.
5. Operator zastrzega sobie prawo do konserwacji sprzętu technicznego, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy, po uprzednim powiadomieniu Abonenta o planowanym wyłączeniu poczty elektronicznej, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie, z wyprzedzeniem co najmniej jednodniowym.
6. Abonentowi przysługuje prawo do wniesienia reklamacji, w terminie do 30 dni od dnia zdarzenia skutkującego reklamacją.
7. Abonenci korzystający z usług świadczonych przez Operatora, lub podnoszący niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, a także przesyły w świadczeniu usług płatnych okresowo, trwającej co najmniej 24 godziny mogą skierować sprawę na drogę postępowania reklamacyjnego, wymagającą zachowania formy pisemnej: list polecony na adres Operatora: Warszawa 2a, 84-230 Rumia lub tel.: 608 419 938 oraz 696 475 679, albo e-mail: info@ian.net.pl.
8. Za datę złożenia reklamacji uznaje się datę otrzymania przez Operatora pisma lub poczty elektronicznej zawierającego treść reklamacji.
9. W przypadku zgłoszonej przez Abonenta i potwierdzonej przez Operatora przesyły w świadczeniu usługi spowodowanej awarią sieci Operatora, Abonentowi przysługuje zwrot Opłat Abonentowych na warunkach właściwych dla określonej usługi.
10. Operator doloży wszelkich starań, aby reklamacja, o której mowa powyżej była rozpatrywana niezwłocznie a Abonent otrzymał na nią odpowiedź nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Operatora reklamacji.
11. Odpowiedź Operatora na reklamację będzie zawierać poza uzasadnieniem prawnym i faktycznym także rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji.
12. Zwrot Abonentowi należności z tytułu uwzględnienia reklamacji następuje w formie zaliczenia jej na poczet należności Operatora z tytułu świadczenia na rzecz Abonenta usług telekomunikacyjnych.

§10. Tryb rozwiązania i wygaśnięcia Umowy

1. W przypadku Umów zawartych na czas nieokreślony *Abonent* ma prawo do wypowiedzenia *Umowy* z zachowaniem jednomiesięcznego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec *Okresu Rozliczeniowego*.
2. Wypowiedzenie *Umowy* musi zostać dokonane w formie pisemnego zawiadomienia o wypowiedzeniu, przesłanego e-mailem na adres: info@lan.net.pl lub listem poleconym przy czym za datę zawiadomienia uznaje się datę jego skutecznego dostarczenia do *Operatora*.
3. W okresie wypowiedzenia *Abonent* ponosi wszelkie opłaty za korzystanie z Usług *Operatora* naliczane zgodnie z *Umową* podlegającą wypowiedzeniu.
4. *Abonent* może jednostronnie, w trybie natychmiastowym, rozwiązać *Umowę* z *Operatorem*, jeżeli *Operator* zgłosi wniosek o ogłoszenie upadłości.
5. *Operator* może jednostronnie, w trybie natychmiastowym, rozwiązać *Umowę* z *Abonentem* w następujących przypadkach:
 - 5.1. *Abonentowi* zawieszono świadczenie usług zgodnie z §5.11 *Regulaminu*, po uprzednim wezwaniu *Abonenta* do zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 14 dni,
 - 5.2. *Abonent* został bezskutecznie wezwany do zaprzestania uporczywego naruszania warunków *Regulaminu* lub *Umowy* albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych.
 - 5.3. *Abonent* wykorzystuje usługi świadczone przez *Operatora* do celów niezgodnych z prawem,
 - 5.4. ogłoszenia postępowania układowego, złożenia wniosku o ogłoszenie upadłości, likwidacji lub rozwiązania *Abonenta*,
 - 5.5. utraty przez *Abonenta* tytułu prawnego do lokalu, do którego zostało doprowadzone zakończenie sieci *Operatora*.
- 5.6. zgłoszenia wniosku o wpisanie *Abonenta* na listę niewypłacalnych dłużników w Krajowym Rejestrze Sądowym,
- 5.7. dokonane zostało jakiegokolwiek przekształcenie, podział lub połączenie *Abonenta*,
- 5.8. *Operator* nie został powiadomiony o innych istotnych kwestiach, które mogą mieć wpływ na wypełnienie zobowiązań *Abonenta* wynikających z *Umowy* zawartej z *Operatorem*.
6. *Umowa* wygasa wskutek
 - 6.1. zaprzestania prowadzenia działalności przez *Operatora*;
 - 6.2. upływu okresu, na który została zawarta.

§11. Odpowiedzialność Operatora

1. *Operator* nie będzie odpowiedzialny za jakiegokolwiek szkody poniesione przez *Abonenta* w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu usług *Operatora*, w szczególności wynikających z:
 - 1.1. przyczyn o charakterze *Sily Wyższej* np. huragan, pożar, powódź, trzęsienie ziemi, strajk i innych będących poza kontrolą *Operatora*;
 - 1.2. okoliczności powstałych z winy *Abonenta* np. na skutek awarii sprzętu lub oprogramowania *Abonenta* albo nieprzestrzegania postanowień *Regulaminu* i innych przepisów prawa;
 - 1.3. niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań wynikających z *Umowy*, jeżeli wykaże, że w zainstalowanych okolicznościach działał zgodnie z zasadami należytej staranności;
 - 1.4. niedostępności, przeciążenia lub awarii sieci operatorów trzecich, o ile usługa jest realizowana z wykorzystaniem tych sieci;
 - 1.5. specyfiki usług wykorzystujących technologie charakteryzujące się zmiennymi w czasie parametrami wpływającymi na jakość, w szczególności technologii VoIP;
 - 1.6. innych przyczyn niezależnych od *Operatora*.
2. W żadnym wypadku *Operator* nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody poniesione bezpośrednio lub pośrednio przez *Abonenta*, lub osoby trzecie, będące następstwem korzystania lub niemożności korzystania z usług *Operatora* przez *Abonenta* włącznie z utratą zysków z działalności przedsiębiorstwa, przerwy w funkcjonowaniu przedsiębiorstwa, utraty informacji gospodarczej lub innych strat pieniężnych, nawet jeśli *Operator* został poinformowany o możliwości zaistnienia takich szkód.
3. *Operator* ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej w granicach określonych *Prawem Telekomunikacyjnym*, jeżeli wyrażenie *Abonentowi* szkody powstało w wyniku umyślnego lub rażącego niedbalstwa ze strony *Operatora* lub osoby trzeciej, za którą ponosi on odpowiedzialność.
4. W przypadku wystąpienia okoliczności opisanych w ust. 3., *Operator* zobowiązany jest do naprawienia szkody rzeczywiście z wyłączeniem utraconych korzyści.

§12. Zachowanie Tajemnicy Telekomunikacyjnej

1. *Operator* zapewnia *Tajemnicę Telekomunikacji* w zakresie wymaganym przez *Prawo Telekomunikacyjne* i inne właściwe przepisy, stosownie do możliwości stosowanej przez siebie technologii.
2. Osobom trzecim udziela się informacji o przyjętych do wykonania lub wykonanych usługach oraz ich treści tylko w przypadkach przewidzianych prawem. *Tajemnicą Telekomunikacyjną* nie są objęte informacje i dane ze swej istoty jawne albo z przeznaczenia publiczne, albo też ujawnione postanowieniem sądu, postanowieniem prokuratora lub na podstawie odrębnych przepisów.
3. *Operator* jest uprawniony do wymieniania nazwy Klienta w materiałach marketingowych, a po uzyskaniu pisemnej zgody *Abonenta*, do przedstawienia ogólnego zakresu świadczonych na jego rzecz usług.

§13. Postanowienia końcowe

1. O ile *Regulamin* nie stanowi inaczej, wszelkie zawiadomienia będą dokonywane w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez *Abonenta* w *Umowie*. W uzasadnionych przypadkach *Operator* ma prawo przesyłać zawiadomienia do *Abonenta* za pomocą listu poleconego z potwierdzeniem odbioru, kurierem lub telefaksem z wymogiem zwrotnego potwierdzenia drogą telefaksem na adres wskazany w *Umowie*.
2. W sprawach nieuregulowanych *Umową* i *Regulaminem* stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy *Prawo Telekomunikacyjne*, Ustawy o Prawie autorskim i prawach pokrewnych, umów międzynarodowych, których Polska jest stroną oraz inne stosowne przepisy.
3. Nieważność lub niewykonalność któregokolwiek z postanowień *Regulaminu* nie ma wpływu na ważność i skuteczność pozostałych jego postanowień.
4. W razie sprzeczności pomiędzy postanowieniami *Regulaminu* i *Umowy*, za wiążące uznaje się postanowienia *Umowy*.
5. Niniejszy *Regulamin* zastępuje wszelkie wcześniejsze regulaminy obowiązujące u *Operatora*. Brak pisemnej odmowy przyjęcia *Regulaminu* przez *Abonenta*, w czasie 30 dni od jego opublikowania, oznacza jego przyjęcie. Odmowa przyjęcia *Regulaminu* oznacza kontynuację świadczenia Usług zgodnie z zapisami wcześniejszych regulaminów.
6. *Operator* wyraża zgodę na tłumaczenie *Regulaminu* i *Umowy* na inne języki niż język polski, z zastrzeżeniem, iż wersja polska jest wiążąca dla wszelkich przypadków interpretacji zapisów *Regulaminu* i *Umowy* powstałych w związku z tłumaczeniami.
7. Zmiana *Regulaminu* nie stanowi zmian warunków *Umowy*.