

§ 27.
ElkNet rozpatrując reklamację jest obowiązany zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy. Przy rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu, ElkNet zobowiązany jest uwzględnić: prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację, dokumenty i inne dowody przedstawione przez Abonenta, wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby ElkNet, badania techniczne i obserwacje urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla Usługi.

§ 28.
1. ElkNet rozpatrując reklamację udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
1) nazwę komórki organizacyjnej ElkNet rozpatrującej reklamację,
2) powołanie podstawy prawnej,
3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a także o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
6) podpis upoważnionego pracownika ElkNet, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

§ 29.
1. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, ElkNet wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Abonenta wobec ElkNet, a w przypadku braku zadłużenia, zgodnie z wnioskiem Abonenta, zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy, albo zaliczane na poczet przyszłych należności.
2. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.

Dział VII

Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 30.
W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 177, poz. 1800).

§ 31.
1. Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla miejsca wykonania Umowy spory mogące wynikać z tej Umowy, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W sprawach, których stroną jest Konsument, spory mogące wynikać z Umowy mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 32.
Abonent jest zobowiązany do poinformowania ElkNet o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian. W przypadku nie poinformowania o zmianie adresu lub innych danych wszelka korespondencja, wysłana przez ElkNet, będzie uważana za skutecznie doręczoną.

§ 33.
1. ElkNet powiadamia Abonenta o każdej zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W razie zmiany Regulaminu Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, w razie skorzystania z tego prawa ElkNet nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
2. ElkNet powiadamia Abonenta o podwyższeniu cen usług telekomunikacyjnych z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego. W razie podwyższenia cen Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, w razie skorzystania z tego prawa ElkNet nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z zastrzeżeniem zwrotu ulgi przyznanej Abonentowi.
3. Wypowiedzenie Umowy, o którym mowa w ust. 1 i 2, może nastąpić jedynie przed wejściem w życie odpowiednio Regulaminu lub Cennika i jest skuteczne od dnia wejścia w życie odpowiednio Regulaminu lub Cennika.
4. Doręczenie Regulaminu lub Cennika może w szczególności nastąpić w formie przesyłki elektronicznej dostarczonej na domyślny adres poczty elektronicznej, o ile Abonent wyrazi zgodę na przetwarzanie adresu poczty elektronicznej w związku ze świadczoną Usługą.

§ 34.
Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 marca 2008 r.

Regulamin

świadczenia usługi pakiety internetowe ElkNet (usługa MSK)

Dział I

Definicje

§ 1.
Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
1) Abonent – podmiot, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy, będący stroną umowy o świadczenie usługi internetowej.
2) Biuro Obsługi Klienta (BOK) – Komórka organizacyjna ElkNet umożliwiająca poprzez kontakt telefoniczny uzyskanie wsparcia technicznego i realizacji zleceń wskazanych w Regulaminie, numery telefoniczne BOK znajdują się na stronie www.ElkNet.pl
3) Cennik – Cennik usługi pakiety internetowe ElkNet.
4) ElkNet – firma ElkNet s.c. Dariusz Kruszewski Dariusz Tymiński, z siedzibą w Elku, 19-301 Elk, ul. Jana Pawła II 24.
5) Konsument – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie Usługi lub korzystająca z Usługi.
6) Lokal – miejsce wskazane przez Abonenta, w którym świadczona jest Usługa.
7) Miejska Sieć Komputerowa ElkNet (MSK), jest zespołem środków programowo-technicznych przeznaczonych do realizacji łączności pomiędzy komputerami Abonentów, w tym do łączności z siecią Internet, nazywana siecią komputerową.
8) Okres rozliczeniowy – okres jednego miesiąca, będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec ElkNet, rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze dniach miesiąca.
9) Pакiet – opcja Usługi odpowiadająca różnym limitom prędkości.
10) Przyłącze abonenckie – linia teleinformatyczna, przesyłająca sygnał cyfrowy pomiędzy urządzeniami abonenta a siecią MSK.
11) Regulamin – Regulamin świadczenia usługi pakiety internetowe ElkNet.
12) Umowa – Umowa o świadczenie usługi pakiety internetowe ElkNet.
13) Usługa MSK – pakiety internetowe ElkNet, usługa polegająca na zapewnieniu dostępu do Internetu, realizowanego poprzez dostęp cyfrowy MSK, wraz z usługą poczty elektronicznej, świadczoną na zasadach określonych w Regulaminie.
14) Usługa Dodana – usługa opcjonalna, dostępna w związku ze świadczeniem Usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

Dział II

Zakres i warunki świadczenia Usługi

§ 2.
1. ElkNet zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, Cenniku oraz w Umowie, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.

§ 3.
1. Aby Usługa była dostępna w Lokalu, ABONENT jest zobowiązany do udostępnienia swojego lokalu w zakresie niezbędnym do wykonania i kontroli przyłącza abonenckiego.

§ 4.
1. Warunkiem rozpoczęcia korzystania z Usługi przez Abonenta jest zawarcie Umowy zgodnie z § 8.
2. Świadczenie Usługi rozpoczyna się od dnia następującego po dniu, w którym Abonent podpisał Umowę.

§ 5.
W ramach korzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest:
1. niezwłocznie powiadomić ElkNet o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub przerwach w świadczeniu Usługi oraz o niewłaściwej jakości Usługi,
2. nie umożliwiać korzystania z Usługi osobom trzecim poza Lokalem,
3. nie przyłączać większej ilości urządzeń odbiorczych niż to zastrzeżono w Umowie,
4. nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,
5. nie prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet,
6. nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę siecią ElkNet lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów ElkNet służących udostępnianiu i monitorowaniu Usługi oraz urządzeń i łączy ElkNet przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość,
7. przestrzegać przepisów prawa dotyczących korzystania z Usługi oraz Umowy i Regulaminu, a w szczególności nie dostarczać treści o charakterze bezprawnym przy wykorzystaniu Usługi.

§ 6. Na podstawie niniejszego Regulaminu, ElkNet zastrzega sobie prawo do zawieszenia świadczenia Usługi do czasu zaprzestania naruszeń polegających na nieprzebrzeganiu postanowień § 5. Powyższe nie narusza prawa ElkNet do rozwiązania Umowy na podstawie § 14.

§ 7.
Wszystkie usterki związane z korzystaniem z Usługi Abonent może zgłaszać przez całą dobę pod numery telefoniczne BOK.

Dział III

Umowa o świadczenie Usługi

§ 8.
1. Abonent będący stroną umowy o świadczenie usług może złożyć zamówienie na świadczenie Usługi w BOK.

2. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta w formie pisemnej, po zweryfikowaniu przez ElkNet możliwości świadczenia Usługi zgodnie z § 11.

§ 9.

1. W imieniu ElkNet Umowę zawiera osoba upoważniona.

2. Abonent może zawrzeć Umowę oraz składać inne oświadczenia woli z nią związane osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.

3. Pełnomocnictwo do reprezentowania Abonenta w zakresie zawarcia lub wykonywania Umowy winno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 10.

1. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony lub na zasadach określonych w Cenniku bądź regulaminie promocji.

2. Świadczenie Usługi na czas określony uważane będzie za przedłużone na czas nieokreślony, o ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia przed upływem terminu, określonego w Umowie.

§ 11.

ElkNet zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy:

1. w przypadku, gdy nie ma możliwości świadczenia Usługi ze względu na istniejące warunki techniczne,

2. w przypadku, gdy użytkownik zalega lub zalegał z opłatami na rzecz ElkNet,

§ 12.

ElkNet może uzależnić zawarcie Umowy od:

1. udzielenia przez Abonenta danych określonych w art. 161, ust. 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz. 1800),

§ 13.

1. W przypadku, gdy Umowa została zawarta na czas nieokreślony przez Abonenta może być rozwiązana przez każdą ze stron w każdym czasie, z zachowaniem okresu wypowiedzenia zgodnym z Umową, ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego,

2. Abonent może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi na czas nieokreślony lub na czas określony ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie ElkNet nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni.

3. Oświadczenie Abonenta w przedmiocie rozwiązania Umowy powinno zostać złożone w formie pisemnej w BOK.

§ 14.

1. ElkNet może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonania przez Abonenta postanowień Regulaminu, Umowy lub Cennika, a w szczególności:

1) opóźnienia w regulowaniu opłat na rzecz ElkNet przez okres dłuższy niż 30 dni od dnia płatności określonego w Umowie,

2) postanowień § 5, ust. 2) – 7).

2. ElkNet może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Abonent narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usługi.

3. ElkNet może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego w przypadku zaprzestania świadczenia Usługi.

§ 15.

1. W przypadku umowy na czas nieokreślony Abonent może zmienić bezpłatnie rodzaj Pakietu na wyższy, z którego korzysta w ramach Usługi. Zmiana pakietu na niższy wymaga rozwiązania Umowy w trybie zgodnym z § 13, ust 1.

2. Abonent składa pisemne zamówienie na inny Pakiet w ramach Usługi w BOK.

3. W przypadku umowy na czas określony Abonent może zmienić bezpłatnie rodzaj pakietu na wyższy, z którego korzysta w ramach Usługi. Zmiana pakietu następuje w wyniku podpisania nowej umowy na czas określony.

4. Zmiana Pakietu zakupionego w ofercie promocyjnej możliwa jest na zasadach określonych w Regulaminie tej oferty.

§ 16.

1. ABONENT może zawiesić korzystanie USŁUGI MSK na okres co najmniej jednego miesiąca, po wcześniejszym pisemnym powiadomieniu OPERATORA. W tym czasie nie będzie pobierana opłata abonamentowa, tylko opłata za techniczne utrzymanie łącza, zgodnie CENNIKEM USŁUG.

2. USŁUGA MSK może zostać ponownie aktywowane na pisemne żądanie ABONENTA.

3. W przypadku umowy na czas określony zakres obowiązywania umowy zostaje przedłużony o okres ewentualnego zawieszenia świadczenia USŁUGI MSK.

4. Okres zawieszenia usługi nie może przekroczyć sumarycznie 3 miesięcy w roku kalendarzowym.

Dział IV Odpowiedzialność

§ 17.

1. ElkNet odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.

2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę.

3. Zwrot nie przysługuje, jeżeli w Okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 48 godzin.

4. Abonentowi przysługuje również uprawnienie do żądania zwrotu opłaty określonej w Cenniku za płatną okresowo Usługę Dodaną na zasadach określonych w ust. 2 – 3.

5. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.

§ 18.

1. ElkNet nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet.

2. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną Usługą, ElkNet podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi.

§ 19.

ElkNet nie ponosi odpowiedzialności za:

1. treści przekazywane podczas korzystania z Usługi,

2. zabezpieczenie danych i oprogramowania komputerów Abonenta przed ingerencją osób trzecich,

3. szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub przerwą w korzystaniu z Usługi, z zastrzeżeniem § 17,

4. niewłaściwe działanie systemu informatycznego Abonenta spowodowane nieprawidłową instalacją Aplikacji dostępowej,

Dział V Opłaty

§ 20.

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat abonamentowych za korzystanie z Usługi oraz Usług Dodanych zgodnie z Cennikiem.

2. Opłata abonamentowa obejmuje:

a) opłata zgodnie z wybranym Pakietem,

b) opłata za Usługi Dodane,

3. Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego Okresu rozliczeniowego, wówczas opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 abonamentu za każdy dzień świadczenia Usługi

§ 21.

1. Termin płatności jest określony w Umowie.

2. Opłatę można uiszczać przelewem na podane w cenniku konto ElkNet lub gotówką w kasie BOK.

3. Faktury VAT za dany Okres rozliczeniowy Abonent są do odebrania w BOK, niezależnie od formy płatności.

§ 22.

1. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek ElkNet.

2. Za opóźnienia w uiszczaniu opłat ElkNet nalicza odsetki ustawowe.

Dział VI Reklamacje

§ 23.

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

§ 24.

1. Reklamacja powinna zostać złożona pisemnie w BOK ElkNet.

2. Pracownik ElkNet lub osoba upoważniona przez ElkNet przyjmująca reklamację potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej.

3. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej lub od dnia, w którym usługa została nienależyte wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

4. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 5, pozostawia się bez rozpoznania, o czym ElkNet niezwłocznie powiadamia reklamującego.

§ 25.

Reklamacja powinna zawierać:

1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,

2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,

3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,

6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty,

7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt. 7,

8) podpis Abonenta.

Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do BOK ElkNet.

§ 26.

1. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w Regulaminie, za wyjątkiem § 24 ust. 1 pkt 7 Regulaminu, ElkNet niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, a także, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

2. W wezwaniu ElkNet wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, że nie uzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.