

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH**  
**W SIECI TELEKOMUNIKACYJNEJ OBSŁUGIWANEJ PRZEZ OPERATORA NETDRIVE.PL**  
Dla umów zawartych do dnia 10.11.2024 rok  
Obowiązujący po uchyleniu Prawa telekomunikacyjnego  
I wejściu w życie Prawa komunikacji elektronicznej  
Sporządzony na dzień 10.11.2024 rok

**POSTANOWIENIA OGÓLNE**

**I. SŁOWNICZEK**

W treści niniejszego Regulaminu użyte w nim określenia będą miały następujące znaczenia;

1. **OPERATOR** - Krzysztof Bojko prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą **Netdrive.pl Krzysztof Bojko** z siedzibą w Zielonej Górze, 65-086 Zielona Góra, ul. Zamkowa 5A/9, będący dostawcą usług komunikacji elektronicznej, usług telekomunikacyjnych, usługi dostępu do Internetu. Zamiennie z pojęciem „Operator” w Regulaminie używa się nazwy Operatora „**NETDRIVE.PL**”
2. **ABONENT** – użytkownik będący osobą fizyczną, prawną lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, który zawarł z Operatorem Umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej
3. **KONSUMENT** - osoba fizyczna wnosząca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
4. **ABONAMENT** – miesięczna opłata uiszczana przez Abonenta za korzystanie z usług świadczonych przez Operatora, której wysokość uzależniona jest od rodzaju świadczonej usługi.
5. **UMOWA** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierana w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej pomiędzy Operatorem a Abonentem, zawierająca zgodne oświadczenie woli Abonenta i Operatora, na mocy którego Operator zapewnia Abonentowi odpłatne świadczenie usługi komunikacji elektronicznej, określająca wzajemne uprawnienia i obowiązki stron.
6. **REGULAMIN**- Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w sieci internetowej obsługiwanej przez Operatora NETDRIVE.PL dla umów zawartych przed dniem 10.11.2024 rok
7. **AKCJA PROMOCYJNA** – szczególna oferta Operatora kierowana do Abonentów stałych lub do Abonentów nowych, określająca szczególne, promocyjne warunki umowy.
8. **REGULAMIN PROMOCJI** – Regulamin stworzony na potrzeby konkretnej Akcji Promocyjnej, określający szczególne, promocyjne warunki umowy. Regulamin Promocji w zakresie unormowanym odmiennie od postanowień niniejszego Regulaminu znajduje pierwszeństwo w zastosowaniu do oceny warunków umów zawartych na warunkach Akcji Promocyjnej.
9. **CENNIK**- Cenniki Usług Telekomunikacyjnych obowiązujące u Operatora NETDRIVE.PL.
10. **SIEĆ TELEKOMUNIKACYJNA** - 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;
11. **SIEĆ SZEROKOPASMOWA** - sieć telekomunikacyjną służącą do zapewnienia szerokopasmowego dostępu do Internetu. Dostęp określa się jako szerokopasmowy, jeżeli wydajność łącza nie jest czynnikiem ograniczającym możliwość uruchomienia dostępnych w sieci;
12. **SIEĆ UŻYTKOWA** - sieć telekomunikacyjna własna i innych uprawnionych operatorów telekomunikacyjnych, za pomocą której Operator świadczy usługi dostępu do Internetu.
13. **TELEKOMUNIKACYJNE URZĄDZENIE DOSTĘPOWE** - urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do zakończeń sieci;
14. **POŁĄCZENIE** - fizyczne lub logiczne połączenie telekomunikacyjnych urządzeń końcowych pozwalające na przesłanie przekazów telekomunikacyjnych w sieci.
15. **ŁĄCZE**– łącze LAN, łącze Wi-Fi i łącze Fiber:
  - a) LAN - Usługa Internetowa i/lub Telefoniczna świadczona przez operatora na łączu między serwerem operatora a Lokalem Abonenta w oparciu o technologię okablowania miedzianego bądź światłowodowego;
  - b) Wi-Fi - Usługa Internetowa i/lub Usługa Telefoniczna świadczona z wykorzystaniem łącz Operatora opartych na technologii radiowej;
  - c) Fiber - Usługa Internetowa i/lub Usługa Telefoniczna świadczona z wykorzystaniem łącz Operatora opartych na technologii światłowodowej;
16. **PRZEKAZ TELEKOMUNIKACYJNY** - treści informacji przekazywanych za pomocą sieci telekomunikacyjnych;
17. **AWARIA** – brak lub pogorszenie jakości sygnału telekomunikacyjnego, uniemożliwiający albo utrudniający korzystanie z usługi, nieplanowane przez Operatora
18. **ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH** - wykonywanie usług przez Operatora za pomocą własnej sieci, z wykorzystaniem sieci innego operatora lub sprzedaż we własnym imieniu i na własny rachunek usługi telekomunikacyjnej wykonywanej przez innego dostawcę usług;
19. **USŁUGI DODATKOWE** – usługi dodatkowo płatne, które standardowo nie są objęte zakresem usług oferowanych przez Operatora, a których świadczenie Abonent może dodatkowo zlecić Operatorowi w przypadku, gdy Operator zlecenie takie przyjmie i będzie ono możliwe do wykonania w ramach stosowanych przez Operatora rozwiązań technicznych i użytkowych.

20. **USŁUGI POWIĄZANE (TOWARZYSZĄCE)** - usługi związane z siecią lub usługami telekomunikacyjnymi, które umożliwiają lub wspierają dostarczanie usług za pośrednictwem tych sieci lub usług, lub które mogą służyć do tego celu, i obejmują między innymi systemy translacji numerów lub systemy o równoważnych funkcjach, systemy dostępu warunkowego i elektroniczne przewodniki po programach, jak również inne usługi, takie jak usługi identyfikacji, lokalizacji oraz sygnalizowania obecności;
21. **HASŁO** – kod składający się z 5 do 8 znaków alfanumerycznych, służący do identyfikacji Klienta w kontaktach z uprawnionym przez Operatora podmiotem- administratorami Sieci. Za skutki wynikające z udostępnienia przez Abonenta Hasła osobom trzecim, wyłączna odpowiedzialność ponosi Abonent. Hasło utrzymywane jest przez Abonenta i Operatora w tajemnicy, przy czym nie dotyczy to sytuacji, w których ujawnienie takich informacji jest obowiązkiem Operatora na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
22. **INSTALACJA** – wykonanie łącza w Lokalu Abonenta oraz aktywacja, zestawienie połączenia przy pomocy urządzenia dostępowego i zapewnienie dostępu do Internetu za pomocą Sieci.
23. **ZALEGŁOŚCI PŁATNICZE** – należności nie uregulowane w terminie płatności wskazanym na dokumencie finansowym wystawionym przez Operatora.

## II. ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ OPERATORA

1. Operator świadczy publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne związane z dostępem do Internetu i pośrednictwa Sieci.
2. Operator oferuje:
  - a) usługi transmisji danych, w tym stałego oraz komutowanego dostępu do sieci Internet;
  - b) usługi tworzenia sieci, w szczególności sieci typu intranet lub ekstranet
  - c) usługi dostępu do sieci internetowej
  - d) usługi dostępu do sieci internetowej z usługą telewizji we współpracy z dostawcą treści i programów telewizyjnych
  - e) usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami określone w Cenniku Usług.
  - f) usługi powiązane (towarzyszące) określone w Cenniku Usług.
3. Zakres usług internetowych obejmuje dostęp do zasobów i treści oferowanych w sieci oraz przez sieć internetową Abonentom, a tym samym łączność z praktycznie wszystkimi zakończeniami sieci Internetu, bez względu na stosowaną technologię sieci i urządzenia końcowe
4. Operator świadczy usługi telekomunikacyjne w zakresie istniejących możliwości technicznych. Zakres usług oferowanych przez Operatora na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych. Informacje o możliwości świadczenia usług dostępne są w siedzibie Operatora.
5. Zakres usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.
6. Za zapewnienie dostępu do sieci telekomunikacyjnej Operatora, umożliwiającej połączenie urządzenia Abonenta z siecią internetową lub innymi sieciami przeznaczonymi do transmisji danych, pobierana jest opłata stała zwana abonamentem.
7. Operator zapewnia przyłączenie Abonenta do sieci i użycza lub wynajmuje urządzenie dostępowe umożliwiające korzystanie z sieci.
8. Operator świadczy usługi związane z wykorzystaniem sieci oraz przesyłem danych.
9. Operator świadczy usługi serwisowe w zakresie niezbędnym do korzystania z sieci. Zakres usługi serwisowej obejmuje:
  - a) uruchomienie i utrzymanie łącza abonenckiego;
  - b) obsługę Abonenta, w siedzibie Operatora jak również za pośrednictwem urządzeń służących do kontaktowania się na odległość (faks, poczta elektroniczna, telefon);
  - c) informowanie o usługach, cenach i promocjach
  - d) działania związane z usuwaniem usterek i awarii;
  - e) realizację zleceń jednorazowych i stałych, przekazywanie informacji niezbędnych do korzystania z usług;
  - f) informowanie o stanie usług i zamówień Abonenta;
  - g) przyjmowanie reklamacji;
  - h) serwisowanie urządzeń dostępowych
10. Wysokość opłat za usługi serwisowe określa Cennik.
11. Operator przekaze Abonentowi informację o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności danych osobowych, poprzez stronę [www.netdrive.pl](http://www.netdrive.pl) oraz pocztę elektroniczną.

## III. STANDARDOWE WARUNKI UMOWY

1. Warunki ogólne Umowy określa Regulamin.
2. Integralną część umowy stanowią: Regulamin, cennik oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem usług, z których korzysta Abonent, określone m.in. w regulaminach promocji. W przypadku sprzeczności postanowień Umowy z postanowieniami Regulaminu pierwszeństwo znajdują przepisy Umowy. Regulamin publikowany jest przez Operatora na stronie internetowej [www.netdrive.pl](http://www.netdrive.pl).
3. Na żądanie Abonenta Regulamin, Regulamin promocji, Cennik mogą być mu doręczone na papierze, drogą elektroniczną lub na innym trwałym nośniku.
4. Warunki cenowe określa Cennik Usług Telekomunikacyjnych. Cennik publikowany jest przez Operatora na stronie internetowej [www.netdrive.pl](http://www.netdrive.pl). Z chwilą zawarcia Umowy Cennik załączany jest do Umowy.
5. Postanowienia Regulaminu sporządzono w zgodzie z przepisami Ustawy Prawo komunikacji elektronicznej z dnia 12 lipca 2024r. (Dz. U. 2024, poz. 1221), Ustawy Przepisy wprowadzające ustawę – Prawo komunikacji elektronicznej z . z dnia 12 lipca 2024r. (Dz. U. 2024, poz. 1222) a także inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

6. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie usług telekomunikacyjnych.
7. Operator ma prawo tworzyć oferty promocyjne i zawierać umowy z Abonentami na warunkach określonych umową promocyjną i Regulaminem Promocji tworzonym każdorazowo na potrzeby każdej przyjętej przez Operatora Akcji Promocyjnej. W przypadku podjęcia Akcji Promocyjnej pierwszeństwo w zastosowaniu znajdują przepisy Regulaminu Promocji nad przepisami niniejszego Regulaminu. Regulamin Promocji publikowany jest przez Operatora na stronie internetowej [www.netdrive.pl](http://www.netdrive.pl).
8. W przypadku podjęcia Akcji Promocyjnej Operator ma prawo przyjąć odmienny Cennik dla ogłoszonej Akcji Promocyjnej.
9. Warunki umów zawieranych w ramach oferty promocyjnej Operatora określają czas obowiązywania Umowy z Abonentem, sposób jej rozwiązania i warunki promocji.

#### **IV. UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ, USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH, USŁUG DOSTĘPU DO INTERNETU**

1. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia określonych w umowie usług komunikacji elektronicznej, usług telekomunikacyjnych, zgodnie z aktualną ofertą Operatora, w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku Usług dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci, zgodnie z Umową, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności za te usługi i przestrzegania postanowień Umowy.
2. Umowa może być zawarta na czas określony maksymalnie 24 miesiące lub na czas nieokreślony. Operator zapewnia możliwość zawarcia umowy na czas określony 12 miesięcy. Po upływie okresu umowy, na jaki została zawarta umowa na czas określony, ulega ona automatycznemu przedłużeniu i staje się umową zawartą na czas nieokreślony. Abonent może najpóźniej na miesiąc na przód oświadczyć, że sprzeciwia się automatycznemu przedłużeniu umowy, wówczas umowa ulegnie rozwiązaniu z upływem czasu na jaki została zawarta.
3. Jeśli w Umowie nie postanowiono inaczej, Umowę zawiera się na czas nieokreślony. Strony mogą zawrzeć aneks do Umowy, którym określą na nowo czas obowiązywania Umowy. W przypadku zawarcia po dniu 10.11.2024 roku umowy na kolejny okres obowiązywania Umowy, Operator doręczy Abonentowi Informacje Przedumowne oraz Związłe podsumowanie warunków umowy, które staną się integralną częścią Umowy. Zawarta umowa traktowana będzie jak nowa zawarta umowa o świadczenie usług.
4. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem Operatora lub na odległość, Abonent będący Konsumentem jest informowany o prawie odstąpienia od umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny, a w przypadku nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub na odległość w terminie 30 dni, zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta
5. Umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej nie może być zawarta po dniu 10.11.2024r. z operatorem w gospodarstwie domowym Abonenta poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta. Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa z naruszeniem tego przepisu jest nieważna.
10. Zakres usług lub inne warunki Umowy mogą być zmieniane aneksami do Umowy w formie pisemnej, elektronicznej, dokumentowej. Konsument ma prawo wyboru formy zawarcia umowy.
11. W przypadku gdy oświadczenia woli składane są w formie dokumentowej, Netdrive.pl utrwała i doręcza nieodpłatnie Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie abonenta o związaniu się tymi warunkami na trwałym nośniku (papierze, płycie CD, pendrive, w wiadomości elektronicznej przesłanej przez pocztę elektroniczną, innym nośniku umożliwiającym odtworzenie przechowywanych informacji w niezmiennionej postaci). Abonent ma prawo w trakcie trwania umowy żądać doręczenia powyższych oświadczeń na trwałym nośniku w każdym czasie.
12. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy :
  - a) w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia usługi lub odmowy Abonenta zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o ile realizacja przyłącza jest niezbędna do świadczenia usług telekomunikacyjnych
  - b) z osobami lub podmiotami, które przed podpisaniem Umowy nie spełniły warunków określonych Regulaminem,
  - c) z osobami lub podmiotami, które przy zawieraniu Umowy postępują się dokumentami zniszczonymi lub które zdaniem Operatora budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności,
  - d) z osobami lub podmiotami, które nie uzyskały pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej wynikającej z danych będących w posiadaniu Netdrive.pl lub udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej
  - e) z osobami lub podmiotami, które posiadają zaległości płatnicze w stosunku do Operatora ,
  - f) z osobami lub podmiotami, z którymi Operator rozwiązał Umowę, w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nieprzebrzeganiem postanowień Regulaminu,
13. Umowę w imieniu Operatora zawiera Operator lub osoba posiadająca stosowne pełnomocnictwo do zawierania Umów.
14. Abonent przy zawarciu Umowy działa osobiście lub przez pełnomocnika, przy czym pełnomocnictwo winno być udzielone pod rygorem nieważności na piśmie, w sposób niebudzący wątpliwości co do osoby mocodawcy i jego pełnomocnika. Operator ma prawo wniesić o wykazanie prawdziwości podpisu mocodawcy, poprzez jego uwierzytelnienie przez upoważnionego pracownika Operatora, notariusza, radcę prawnego lub adwokata.
15. Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej zawiera Umowę poprzez osoby upoważnione do reprezentowania tej osoby lub jednostki organizacyjnej, przy czym prawo do działania w imieniu reprezentowanego podmiotu winno być wykazywane dokumentem (odpisem z rejestru przedsiębiorców KRS, odpisem z ewidencji działalności gospodarczej lub innym dokumentem nie budzącym wątpliwości).
16. Przy zawieraniu Umowy Abonent będący Konsumentem powinien udostępnić i udokumentować Operatorowi następujące dane: imię (imiona), nazwisko (nazwiska), adres zamieszkania (adres do korespondencji), telefon kontaktowy, nr PESEL, oraz posiadanie tytułu prawnego do lokalu, w którym zainstalowane ma być łącze ( np. przydział lokalu, odpis z księgi wieczystej, umowę najmu, itp.,

a także udokumentować przekazane dane umożliwiając Operatorowi dokonanie kserokopii z przedstawionych dokumentów. Szczegółowy zakres przekazywanych danych oraz sposób weryfikacji tożsamości określa Regulamin Ochrony danych osobowych. Polityka prywatności Netdrive.pl.

17. Przy zawieraniu Umowy z Abonentem będącym osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, Abonent powinien wskazać dokładną nazwę Firmy/ nazwę prowadzonej działalności gospodarczej, nr NIP, nr REGON, wskazać osoby upoważnione do działania w imieniu Abonenta, podać adres siedziby i adres lokalu, w którym ma być zainstalowane łącze ( np. przydział lokalu, odpis z księgi wieczystej, umowę najmu, itp.), a także udokumentować przekazane dane umożliwiając Operatorowi dokonanie kserokopii z przedstawionych dokumentów.

## **V. AUTMATYCZNE PRZEDŁUŻENIE UMÓW**

### **ZMIANA WARUNKÓW UMOWY PRZEZ OPERATORA**

1. Abonent może wypowiedzieć w każdym czasie, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w zakresie usług telekomunikacyjnych, która po upływie okresu, na jaki została zawarta, ze względu na brak przeciwnego oświadczenia abonenta, uległa automatycznemu przedłużeniu. W okresie wypowiedzenia abonent ponosi jedynie opłaty za świadczenie usług telekomunikacyjnych objętych umową, zamówionych w czasie trwania umowy pakietów taryfowych lub dodatkowych opcji usług.
2. Przed automatycznym przedłużeniem umowy, Operator doręczy Abonentowi na trwałym nośniku, w rozsądnym terminie, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu umowy, w szczególności zmianie warunków świadczenia usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta umowa, sposobach i terminach jej wypowiedzenia, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
3. W przypadku gdy umowa zawarta na czas określony, uległa automatycznemu przedłużeniu, Operator co najmniej raz w roku, informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych umową o świadczenie usług komunikacyjnych.
4. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w przypadku, gdy:
  - 1) konieczność wprowadzenia zmian wynika:
    - a) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
    - b) z decyzji Prezesa UKE;
  - 2) proponowane zmiany:
    - a) są wyłącznie na korzyść abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,
    - b) mają charakter wyłącznie administracyjny, stanowią zmiany o charakterze porządkującym, językowym, upraszczającym, definiującym i wyjaśniającym pojęcia. Zmiany porządkujące mogą być wprowadzone wyłącznie w tym celu, by postanowienia były bardziej zrozumiałe. Wprowadzone zmiany nie będą miały wpływu na ustalone wcześniej warunki umowne ani obowiązki lub prawa stron i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla abonentów.
5. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 4, Abonent może wypowiedzieć umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w art. 304 ust. 1 Prawa komunikacji elektronicznej oraz w punkcie XI. Regulaminu, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
6. Operator w przypadku, o którym mowa w ust. 4, podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian. Bezzwłocznie po publikacji na stronie internetowej informacji o wprowadzanych zmianach Operator:
  - 1) doręcza na trwałym nośniku Abonentowi podane do publicznej wiadomości informacje oraz
  - 2) informuje na trwałym nośniku Abonenta o uprawnieniu do wypowiedzenia Umowy z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania.
7. Operator informuje Abonentów o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy.
8. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności niż wskazane w ust. 4 Regulaminu, na które Operator nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć, jeżeli możliwość wprowadzania zmiany przewidziano w treści umowy.
9. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 8, Abonent może wypowiedzieć umowę bez konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w art. 304 ust. 1 oraz XI Regulaminu, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
10. Operator w przypadku, o którym mowa w ust. 8:
  - 1) doręcza Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczenia w innej formie, wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres

elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej

2) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany

- z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, informując jednocześnie Abonenta o uprawnieniu do wypowiedzenia umowy bez konieczności zapłaty odszkodowania

11. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas nieokreślony lub umowy automatycznie przekształconej w umowę na czas nieokreślony po upływie okresu na jaki została zawarta umowa terminowa, jeżeli możliwość wprowadzania zmiany przewidziano w treści umowy, określając w umowie okoliczności, w których zmiana może nastąpić. W przypadku braku akceptacji wprowadzonych zmian, Abonent może wypowiedzieć umowę, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
12. Operator dokonując jednostronnej zmiany umowy w trybie pkt. 11 Regulaminu :
  - 1) doręcza Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczenia w innej formie, wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej
  - 2) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany - z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie informując jednocześnie abonenta o uprawnieniu do wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian.

## VI. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Uruchomienie usług (aktywacja) powinno nastąpić w terminie określonym w umowie lub aneksie.
2. Z tytułu aktywacji, w przypadku nie uregulowanym odmiennie Umową lub Regulaminem Promocji, Abonent zobowiązany jest wnieść opłatę aktywacyjną w wysokości określonej w obowiązującym cenniku.
3. Operator świadczy usługi w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.
4. Operator świadczy usługi telefonicznie poprzez sieć LAN oraz Fiber.
5. W przypadku występującego przed zawarciem Umowy znacznego utrudnienia instalacji Operator uzgadnia z Abonentem sposób wykonania usługi.
6. Podstawą zakończenia Instalacji jest sprawdzenie możliwości działania łącza, pierwszym dniem świadczenia usługi dostępu do Internetu w lokalu Abonenta.
7. Operator uruchamia i konfiguruje Urządzenie Dostępowe Abonenta lub podobne urządzenie u Abonenta, chyba że z umowy z Abonentem wynika samodzielna instalacja i uruchomienie urządzenia przez Abonenta. Operator nie konfiguruje i nie uruchamia urządzeń w tym komputerowych będących własnością Abonenta.
8. Jeżeli z rodzaju usługi wynika konieczność zainstalowania u Abonenta Urządzenia Dostępowego, Abonent nie ponosi z tytułu instalacji i używania Urządzenia Dostępowego żadnych innych opłat niż przewidziane w Umowie, w Regulaminie i w Cenniku Usług obowiązującym dla usługi danego rodzaju, o ile w opisie usługi lub w Cenniku Usług nie wskazano inaczej lub o ile Abonent nie obowiązują odmiennie zasady właściwe dla Akcji Promocyjnej, zawarte i opisane w Umowie, Regulaminie Promocji i Cenniku Promocji.
9. Urządzenie dostępowe stanowi własność Operatora. Abonent nabywa prawo do używania urządzenia przez okres trwania Umowy. Stosunek cywilnoprawny w zakresie prawa Abonenta do korzystania z Dostępowego podlega każdorazowo ocenie zgodnej z treścią zawartej umowy. Operator ma prawo oddać Abonentowi Urządzenie Dostępowe na podstawie umowy najmu, dzierżawy, użyczenia lub innej umowy.
10. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania urządzeniem dostępowym, w szczególności nie ma prawa udostępniania go (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim. Poprzez podpisanie umowy Abonent potwierdza otrzymanie urządzenia w stanie umożliwiającym dostęp do Internetu za pomocą Sieci. Z chwilą otrzymania urządzenia na Abonenta przechodzi ryzyko jego przypadkowej utraty lub uszkodzenia.
11. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do zastosowania wobec Abonenta kary umownej, której wysokość podano w protokole przekazania. Kara zostaje naliczona w przypadkach: gdy Abonent odpowiada za zniszczenie; umyślne uszkodzenie; utratę Telekomunikacyjnego Urządzenia Dostępowego; gdy Abonent nie zwróci Telekomunikacyjnego Urządzenia Dostępowego po zakończeniu umowy o korzystanie z usług w terminie do 30 dni od zakończenia świadczenia usługi. Urządzenie zostaje na wniosek abonenta odebrane z miejsca instalacji nieodpłatnie.
12. Zasady powyższe stosuje się odpowiednio, jeżeli w celu świadczenia usługi instaluje się u Abonenta więcej niż jedno Urządzenie.
13. Operator ma obowiązek zapewnić funkcjonowanie uruchomionych usług zgodnie z posiadanymi możliwościami organizacyjnymi i technicznymi.
14. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w urządzeniach lub sieciach telekomunikacyjnych, będących własnością Operatora, zainstalowanych u Abonenta, ma prawo dokonywać wyłącznie Operator.
15. Za prawidłowe działanie urządzeń będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi odpowiednio Abonent.
16. Odpowiednio do świadczonej usługi, Operator przydziela Abonentowi Hasło, nazwy (login) służące do Autoryzacji Abonenta przy korzystaniu z danej usługi lub nawiązywaniu połączenia z siecią Internet.
17. Dostawca Usług zaleca Abonentowi zmiany Hasła w celu zachowania należytego poziomu bezpieczeństwa w sieci Internet.
18. W celu uniemożliwienia korzystania przez osoby niepowołane z usług przypisanych Abonentowi, Abonent zobowiązany jest do

zachowania poufnego Hasła w tajemnicy. W razie ujawnienia Haseł dostępowych przez Abonenta osobom trzecim, Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za wynikłe z tego tytułu szkody. Operator może odrzucić roszczenia reklamacyjne Abonenta w przypadku niewłaściwego postępowania się Hasłami dostępowymi przez Abonenta. Wszelkie stwierdzone przez Abonenta nieprawidłowości w funkcjonowaniu Haseł dostępowych, a w szczególności podejrzenie wykorzystywania nazwy lub hasła Abonenta przez osoby nieuprawnione winien on niezwłocznie zgłosić Operatorowi.

19. Netdrive.pl zapewnia Abonentom możliwość uzyskania połączenia głosowego z konsultantem dostawcy usług, w tym w celu uzyskania informacji dotyczących alternatywnych taryf, jeżeli takie są dostępne.
20. Operator gwarantuje SLA świadczonej usługi na poziomie minimum 95% dostępności w ciągu roku. Szczegółowe informacje na temat parametrów jakości usług przedstawione są na stronie <http://www.netdrive.pl/strefa-klienta/wskazniki-jakosc>
21. W celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, Operator monitoruje ruch w sieci. Operator prowadzi pomiar ruchu wewnątrz Sieci oraz na stykach do sieci Internet. Sieć jest monitorowana przez całą dobę 7 dni w tygodniu. Na bazie pomiarów ruchu oraz prognoz ruchowych uruchamiane są procedury inwestycyjne w celu zapewnienia optymalnej pojemności Sieci. Stosowane procedury nie pogarszają jakości Usług.
22. Operator nie gwarantuje minimalnej szybkości transmisji danych do zasobów dostępnych w sieci Internet.

## **VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA Z TYTUŁU NIETYTUŁOWYCH WYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY**

1. Netdrive.pl ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w tym pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi dostępu do Internetu, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień umowy.
2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, Netdrive.pl ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta szkody z wyłączeniem utraconych korzyści i przy uwzględnieniu zasad określonych w ust. 3-12 poniżej.
3. W przypadku niedotrzymania przez Operatora określonego w Umowie terminu uruchomienia usługi, Abonentowi przysługuje żądanie zapłaty odszkodowania - kary umownej w wysokości 1/30 opłaty miesięcznego Abonamentu w wysokości obowiązującej w dniu, w którym powinno rozpocząć się świadczenie usługi, a kara umowna należna jest za każdy dzień przekroczenia terminu liczonej do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez Netdrive.pl lub do dnia złożenia przez Abonenta oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
4. W przypadku stwierdzenia usterki uniemożliwiającej świadczenie usług przez Operatora z przyczyn przez niego zawinionych Operator zobowiązuje się usunąć awarię lub usterkę uniemożliwiającą korzystanie z usług telekomunikacyjnych objętych Umową w czasie 12 godzin w dniach roboczych, od poniedziałku do piątku, w godzinach pomiędzy 8.00 a 18.00 licząc od chwili zgłoszenia usterki w siedzibie Operatora.
5. W przypadku gdy przerwa w świadczeniu usług nie jest zawiniona przez Operatora, Abonentowi nie przysługują roszczenia odszkodowawcze względem Operatora.
6. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje żądanie zapłaty odszkodowania - kary umownej w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej Abonamentu za usługę danego rodzaju, liczonej według opłaconych faktur VAT z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi powszechnej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznego Abonamentu.
7. W przypadku gdy nie został osiągnięty określony w umowie poziom jakości świadczonej usługi, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 miesięcznej opłaty miesięcznej Abonamentu, którego dotyczy nienależyte wykonanie umowy, za każdy dzień obniżenia poziomu jakości świadczonej usługi.
8. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy. Kara umowna naliczana jest od chwili zgłoszenia awarii lub usterki przez Abonenta i po stwierdzeniu przez Operatora istnienia awarii lub usterki.
9. W przypadku usługi niebędącej świadczeniem okresowym, Operator zwraca w całości opłatę za niewykonane świadczenie. W przypadku częściowej realizacji świadczenia Operator zwraca część opłaty nieznajdującą pokrycia w spełnionym świadczeniu.
10. Odszkodowanie zostanie przyznane po zakończeniu procesu reklamacyjnego lub po zakończeniu postępowania pozasądowego lub sądowego i po uznaniu odpowiedzialności Operatora za zdarzenie i po ustaleniu wysokości należnego odszkodowania. Wypłata nastąpi w terminie 30 dni od dnia przyznania odszkodowania na wskazane przez Abonenta konto bankowe. Możliwa jest również kompensata należności przypadającej z tytułu uznanej reklamacji Abonentowi z należnością naliczoną tytułem opłaty abonamentowej za kolejny lub kolejne okresy rozliczeniowe.
11. Netdrive.pl nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) treść informacji przekazywanych/przesyłanych przez Abonenta korzystającego z usług,
  - b) zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta, znajdujących się w adapterze lub urządzeniu telekomunikacyjnym oraz urządzeniach do nich przyłączonych,
  - c) szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania adapterów lub urządzeń telekomunikacyjnych oraz urządzeń do nich przyłączonych.
12. Netdrive.pl ponosi odpowiedzialność w pełnym zakresie na zasadach ogólnych, bez ograniczeń określonych powyżej w sytuacji, gdy szkoda zostanie spowodowana przez Netdrive.pl z winy umyślnej, wynika z rażącego niedbalstwa lub jest wynikiem czynu niedozwolonego, wynika z rażącego niedbalstwa lub jest wynikiem czynu niedozwolonego.
13. Abonent zobowiązany jest do:

- a) niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury i urządzeń sieci telekomunikacyjnej Internet,
- b) korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem.
- c) niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) ani niewysyłania w sposób masowy treści marketingowych,
- d) niekorzystania z usług w sposób naruszający interesy innych grup Abonentów, bądź dobre obyczaje, czy praktyki rynkowe, ani do niepodejmowania czynów nieuczciwej konkurencji,
- e) współdziałania na wezwanie Operatora przy usuwaniu skutków czynów bądź zdarzeń opisanych powyżej.

## **VII. TAJEMNICA KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH. ZACHOWANIA W SIECI**

1. Operator zapewnia przestrzeganie tajemnicy komunikacji elektronicznej w zakresie określonym w Prawie Komunikacji elektronicznej.
2. Operator zapewnia ochronę danych osobowych.
3. Operator zapewnia ochronę danych transmisyjnych oraz danych o lokalizacji.
4. Informacje o ochronie danych osobowych, transmisyjnych, lokalizacji a także o przetwarzaniu danych osobowych oraz przetwarzaniu danych transmisyjnych zawarte są w Regulaminie Ochrony danych osobowych. Polityka prywatności Netdrive.pl
5. Operator nie odpowiada za naruszenie poufności informacji podczas jej przesyłania przez sieć Internet ze względu na techniczną naturę sieci.
6. Operator nie odpowiada za naruszenie poufności informacji przekazywanej obrazem lub głosem za pomocą protokołów, oprogramowania i urządzeń służących do przekazywania obrazu lub głosu w sieci Internet.
7. Operator nie odpowiada za dostęp osób nieuprawnionych do informacji przesyłanej przez sieć Operatora, gdy wynika on z winy Abonenta.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę danych przesyłanych przez łącze, jak również za szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z sieci Internet.
9. Abonent wyraża zgodę na to, że w przypadku stosowanie przez niego sprzętu nie spełniającego wymogów stawianych przez Operatora, tenże nie będzie ponosił odpowiedzialności za niepoprawne funkcjonowanie usługi dostępu do Internetu.
10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w jego w sieci i komputerach, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich.
11. Operator gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.
12. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności usług Operator jest uprawniony podejmować wszelkie dozwolone prawem działania zmierzające do ograniczenia lub eliminacji ww. zagrożenia lub naruszenia, a także działania zmierzające do poinformowania Abonentów o zaistniałym zagrożeniu lub naruszeniu.

## **VIII. OPŁATY ( ZASADY NALICZANIA, RACHUNKI, SPOSOBY PŁATNOŚCI)**

1. Wysokość opłat za usługi Operatora oraz zasady ich naliczania zawarte są w Cenniku, Regulaminie i Umowie.
2. Abonent zobowiązany jest do wnoszenia wymaganych opłat i comiesięcznego Abonamentu na konto Operatora w ustalonych terminach płatności.
3. Abonent zobowiązany jest do wniesienia na rachunek bankowy Operatora bezzwrotnej opłaty instalacyjnej w wysokości określonej w Umowie.
4. Podstawą rozliczeń pomiędzy Operatorem a Abonentem za wykonane usługi jest faktura VAT, wystawiana za okres rozliczeniowy, chyba że umowa z Abonentem stanowi inaczej. Faktura za Abonament i za inne opłaty wystawiany jest przez Operatora w pierwszym dniu roboczym każdego miesiąca rozliczeniowego.
5. Abonent jest zobowiązany regulować należności na rachunek bankowy na fakturze VAT. Za dzień zapłaty faktury VAT uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
6. Opłaty za usługi jednorazowe lub niemające charakteru stałego wykonane na zlecenie Abonenta rozliczane będą fakturą VAT wystawioną po wykonaniu usług.
7. W razie nieotrzymania faktury VAT w terminie, w którym faktura ta była zwykle Abonentowi doręczana, Abonent powinien zawiadomić Operatora niezwłocznie, nie później niż do końca miesiąca następującego po Okresie Rozliczeniowym, którego faktura VAT dotyczy.
8. W sytuacjach wyjątkowych, związanych z błędami systemu rozliczeniowego lub innych niezależnych od Operatora, Operator zastrzega sobie prawo, bez dodatkowego powiadomienia, doliczenia do faktury VAT za bieżący Okres Rozliczeniowy opłat za usługi, które nie zostały uwzględnione na fakturach VAT wystawionych za poprzednie okresy rozliczeniowe.
9. Jeżeli opłaty nie zostały uiszczone w terminie, Operator wezwie Abonenta do zapłaty, określając dodatkowy termin zapłaty.
10. W przypadku opóźnienia w zapłacie, do należności zostaną doliczone odsetki ustawowe.
11. W przypadku, gdy Abonent opóźnia płatność należności za wykonanie usług przez co najmniej jeden Okres Rozliczeniowy, po uprzednim wezwaniu do uregulowania przeterminowanej należności, Operator ma prawo podjąć działania mające na celu odzyskanie należności. W tym celu Operator może ograniczyć, zawiesić, a także wyłączyć świadczenie usług.
12. Abonament i Dodatkowe Opłaty Stałe, są naliczane i podlegają zapłacie także w przypadku przerwy w świadczeniu usług, jeżeli jej przyczyną jest uszkodzenie urządzenia końcowego będącego własnością Abonenta lub w przypadku zastosowania ograniczenia lub wyłączenia świadczenia usług w przypadkach wskazanych w Regulaminie przez czas trwania ograniczenia lub wyłączenia niezależnie

od jego zakresu.

13. Wysokość opłat za rozbudowę lub zmniejszenie łącza, czasowego odłączenia łącza, przeniesienie łącza określa cennik Operatora.
14. W przypadku woli Abonenta zmniejszenia wysokości Abonamentu, Abonament może być zmniejszony jeżeli Umowa lub Regulamin Promocji nie stanowi inaczej, z zastrzeżeniem konieczności sporządzenia zmiany Umowy i wniesienia przez Abonenta opłaty w wysokości zgodnej z obowiązującym w dniu dokonania zmiany Cennikiem.
15. Cennik Operatora może zostać zmieniony i będzie rozsyłany Abonentom najpóźniej 30 dni przed datą jego obowiązywania. W przypadku braku akceptacji cennika Abonent ma prawo do rezygnacji z usług Operatora w przypadkach i na warunkach określonych ustawą Prawo telekomunikacyjne.
16. Zaleganie z wnoszeniem abonamentu przez Abonenta za jeden miesiąc uprawnia Operatora do odłączenia sygnału od przyłącza abonentkiego. Ponowne podłączenie nastąpi po uregulowaniu dotychczasowych należności i zapłaceniu opłaty manipulacyjnej zgodnie z obowiązującym CENNIKIEM USŁUG.

#### **IX. ROZWIĄZANIE UMOWY, ZAWIESZENIE, OGRANICZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG**

1. Umowa zawarta na czas nieokreślony oraz na czas określony może być rozwiązana przez każdą ze stron w każdym czasie z zachowaniem 1- miesięcznego terminu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. W przypadku gdy umowa zawarta na czas określony zostanie wypowiedziana przez abonenta lub przez Operatora z winy abonenta przed upływem na jaki została zawarta, Operator może dochodzić odszkodowania od Abonenta naliczonego zgodnie z art. 304 ust. 1 Prawa komunikacji elektronicznej.
3. Rozwiązanie umowy za zgodą obu stron, odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie możliwe jest w formie dokumentowej niezależnie od formy zawarcia umowy, w szczególności przy wykorzystaniu poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji wskazanego w umowie.
4. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej dostawca usług niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia abonenta o jego otrzymaniu przez:
  - 1) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
  - 2) wykonanie połączenia głosowego na numer wskazany przez abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku abonenta, który wskazał numer geograficzny; obowiązek zawiadomienia uznaje się za wykonany, jeśli dostawca usług wykonał co najmniej 3 próby połączenia z abonentem.
  - 3) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez abonenta do kontaktu widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu.
5. Operator potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia Abonenta o wypowiedzeniu umowy w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień zakończenia świadczenia usługi.
6. Umowa może ulec zawieszeniu w zakresie wzajemnych świadczeń stron ( dostarczenia sygnału i uiszczenia abonamentu) na wniosek Abonenta po wniesieniu opłaty za zawieszenie określonej w Cenniku oraz na okres nie dłuższy aniżeli 3 miesiące kalendarzowe, po uprzednim złożeniu pisemnego wniosku z wyprzedzeniem co najmniej 1-miesięcznym, pod warunkiem uregulowania wszystkich wymagalnych należności przysługujących Operatorowi .
7. Za wznowienie świadczenia usług po okresie zawieszenia Operator naliczy opłatę zgodną z Cennikiem,
8. W przypadku opóźnia się z zapłatą przez Abonenta za świadczoną usługę, powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia. Po bezskutecznym upływie terminu do zapłaty, Operator może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu korzystania z transmisji danych.
9. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Operator niezwłocznie powiadomi Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia takiego powiadomienia Abonent nie zapłaci zaległych należności, Operator może zawiesić świadczenie usługi.
10. W przypadku złożenia przez Abonenta reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia usługi, zawieszenie świadczenia usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
11. Operator wznowia świadczenie usługi niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty przez Abonenta zaległych należności.
12. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Operator powiadomi Abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy abonent nie zapłaci zaległych należności.
13. Powiadomienia o zamiarze ograniczenia, zamiarze zawieszenia usługi i zamiarze wypowiedzenia umowy z winy Abonenta, o których mowa w ust. 8, 9 i 12 i 14 Operator doręcza bezpłatnie na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej.
14. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, Operator może zawiesić świadczenie usługi, uprzednio powiadamiając Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14

dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, Operator może skorzystać z prawa do zawieszenia świadczenia usługi.

15. Umowa może zostać rozwiązana lub zmieniona za porozumieniem stron w każdym czasie.
16. Operatorowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym bez zachowania okresu wypowiedzenia, w przypadku gdy:
  - a) Abonent umożliwi dodatkowe korzystanie z usług dostępu do Internetu za pomocą Sieci osobie trzeciej, w szczególności jeśli podłączy dodatkowe urządzenia do łącza lub umożliwi korzystanie z usług dostępu do Internetu za pomocą Sieci poza lokal, którego dotyczy Umowa bez uzgodnienia tego faktu z Operatorem,
  - b) Abonent dokona samowolnej przeróbki łącza lub zwinionego jego uszkodzenia,
  - c) Abonent nie dopuści do okresowej kontroli łącza bez uzasadnionych powodów,
  - d) ustania bytu osoby prawnej lub likwidacji jednostki organizacyjnej będącej Abonentem – z chwilą uzyskania przez Operatora informacji o tym fakcie,
17. Umowa wygasa w przypadku:
  - a) śmierci Abonenta albo ustania osoby prawnej- chyba, że w prawa Abonenta wystąpią inne osoby za zgodą Operatora,
  - b) gdy Operator utraci zdolność do prowadzenia działalności gospodarczej lub utraci uprawnienia do świadczenia usług objętych Umową,
18. W wypadku zbycia lokalu (lub utraty tytułu prawnego do lokalu w innej formie) przez Abonenta, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na rzecz nabywcy praw do lokalu za pisemnym powiadomieniem Operatora i za jego zgodą. Cesję praw i przeniesienie obowiązków uznają się za skuteczne z chwilą zawarcia umowy przez nowego użytkownika lokalu. Jeżeli Abonent nie powiadomi Operatora o dokonanej zbyciu/utracie prawa do lokalu lub/i nie rozwiąże Umowy, wówczas jest on odpowiedzialny za płatności wynikające z umowy, bez względu na to, kto korzysta z usług dostępu do Internetu za pomocą Sieci.
19. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z umowy na inną osobę zameldowaną w lokalu lub posiadającą tytuł prawny do zajmowania lokalu bądź nieruchomości, gdzie świadczona jest usługa. Przeniesienie praw i obowiązków może dotyczyć części lub całości usług świadczonych na podstawie umowy.
20. Cesja umowy lub przejęcie części usług następuje na podstawie pisemnego porozumienia podpisanego przez Abonenta, osobę przejmującą i Operatora, pod warunkiem uregulowania przez Abonenta wszystkich należności wynikających z umowy.
21. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, na wniosek Abonenta, Operator dokonuje zmiany lokalizacji usługi na obszarze własnej sieci telekomunikacyjnej, pod warunkiem istnienia możliwości technicznych. Przyjęcie wnioskowanej przez Abonenta zmiany jest możliwe po spełnieniu przez Abonenta warunków określonych Umową i Regulaminem.

## **X. PRAWO ABONENTA DO ZMIANY DOSTAWCY USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU**

### **ROZWIĄZANIE UMOWY Z ZACHOWANIEM PRAWA CIĄGŁOŚCI ŚWIADCZEŃ**

1. Abonent ma prawo do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu. W przypadku skorzystania z prawa zmiany dostawcy Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
2. W przypadku gdy z usługą dostępu do Internetu powiązana jest usługa telewizji, warunki kontynuowania usługi telewizji określa trójstronna umowa zawarta pomiędzy Netdrive oraz SGT sp. z o.o. (Umowa Abonencka).
3. Abonent, żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu może wypowiedzieć Netdrive.pl umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie naliczone zgodnie z art. 304 ust. 1 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej.
4. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 1 lub 2, Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu:
  - a) z zachowaniem okresu miesięcznego okresu wypowiedzenia zgodnie z zawartą umową o świadczenie usług dostępu do Internetu ;
  - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową zawartą z Netdrive.pl, ze wskazaniem przez Abonenta konkretnego terminu przeniesienia
  - c) na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z zawartej z Netdrive umowy o świadczenie usług dostępu do Internetu.
5. Wypowiedzenie umowy Netdrive.pl staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.
6. Termin rozpoczęcia usługi u nowego dostawcy określa zawarta z nim przez Abonenta umowa
7. Zmiana dostawcy usługi dostępu do Internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy.
8. W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie, wówczas Netdrive.pl będzie kontynuował świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach umownych do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.
9. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego przez Abonenta z nim terminu, wypowiedzenie umowy o świadczenie usług dostępu do Internetu złożone Netdrive.pl ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczna a umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do

Internetu uważa się za niezawartą. Netdrive.pl poinformuje o powyższym Abonenta poprzez SMS lub wiadomość elektroniczną przesłaną pocztą e-mail lub poprzez zawiadomienie pisemne.

10. Za czynności związane z wnioskiem Abonenta o zmianę dostawcy nie pobiera się opłat od abonenta.
11. W przypadku zakończenia obowiązywania umowy o świadczenie usługi komunikacji elektronicznej w zakresie usługi dostępu do Internetu, w ramach której dostawca usługi zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym tego dostawcy usługi, abonent może żądać od dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania zakończenia umowy.
12. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu w terminie Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi na warunkach określonych ustawą Prawo komunikacji elektronicznej.

#### **XI. ODSZKODOWANIE NALEŻNE NETDRIVE.PL W TRYBIE 304 UST. 1 PRAWO KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ**

1. Ilekroć mowa jest o odszkodowaniu należnym Netdrive.pl naliczanym w trybie art. 304 ust. 1 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej, należy przez to rozumieć odszkodowanie należne zgodnie z poniższymi zasadami.
2. Odszkodowanie nie może przekroczyć z tytułu usługi telekomunikacyjnej - sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę usługę, które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy;

#### **XII. ROZWIĄZYWANIE ZAGADNIEŃ TECHNICZNYCH**

1. Abonent jest zobowiązany umożliwić sprawdzenie stanu technicznego zakończenia sieci w jego lokalu lub nieruchomości, jeśli jest to konieczne do należytego świadczenia usług lub rozpatrzenia reklamacji.
2. W przypadku, gdy Operator stwierdzą usterkę, wadę lub właściwość sprzętu Abonenta, wpływającą negatywnie na pracę sieci telekomunikacyjnej lub urządzeń, Operator ma prawo wezwać Abonenta do usunięcia takiej wady lub usterki albo do wymiany takiego sprzętu na inny, wolny od wad, na koszt Abonenta, określając w tym celu odpowiedni termin. Po bezskutecznym upływie terminu, Operator może ograniczyć a następnie wyłączyć świadczenie usług telekomunikacyjnych do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.
3. Uszkodzenia sieci telekomunikacyjnej oraz Urządzeń Końcowych będących własnością Operatora, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są na jego koszt.
4. Operator zastrzega sobie prawo do:
  - a) rekonfiguracji urządzeń sieci Operatora w przypadkach uzasadnionych względami technicznymi, a w przypadku gdy rekonfiguracja urządzeń wywoła konieczność rekonfiguracji sprzętu lub oprogramowania po stronie Abonenta, Abonentowi nie przysługują z tego tytułu żadne roszczenia finansowe;
  - b) czasowego wstrzymania świadczenia usługi w przypadku zamówionej przez Abonenta zmiany usługi, jeżeli zmiana usługi wymaga z przyczyn technicznych czasowego wstrzymania świadczenia;
  - c) przerwania oraz umożliwienia automatycznego wznowienia sesji połączeniowej do sieci Internet, nie częściej niż jeden raz na dobę, ze względów technicznych.
5. W przypadku przerw w działaniu sieci Operatora zaplanowanych ze względu na rekonfigurację urządzeń, które są w wyłącznym zarządzie Operatora lub będących jego własnością, Operator zawiadamia Abonentów o planowanym czasie przerwy i o długości jej trwania. Zawiadomienie będzie przekazane pocztą elektroniczną na adresy Abonentów lub ogłoszone na stronie internetowej Operatora na nie mniej niż 48 godzin przed planowaną przerwą.
6. Urządzenia teletransmisyjne oraz inne urządzenia abonenckie włączone do sieci Operatora muszą posiadać dokumenty lub znaki potwierdzające zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń”, o których mowa w Prawie Telekomunikacyjnym.
7. Urządzenia Końcowe włączone do sieci telekomunikacyjnej muszą posiadać dokumenty lub znaki potwierdzające zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń”, o których mowa w Prawie Telekomunikacyjnym.
8. Abonent zobowiązany jest korzystać z Urządzeń Końcowych w sposób niepowodujący zakłóceń w działaniu sieci telekomunikacyjnej. W przypadku stwierdzenia przez Operatora przyłączenia przez Abonenta do sieci urządzeń niemających dokumentów lub znaków potwierdzających zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń”, Operator może ograniczyć a następnie wyłączyć świadczenie usług telekomunikacyjnych określonych Umową do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.
9. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Urządzeniach Końcowych lub sieciach telekomunikacyjnych, będących własnością Operatora, zainstalowanych u Abonenta, ma prawo dokonywać wyłącznie Operator.
10. Za prawidłowe działanie Urządzeń Końcowych będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.

#### **XII. USUWANIE AWARI**

1. Operator zobowiązuje się do usuwania awarii sieci i urządzeń dostępowych, a także do prowadzenia serwisu sieci i urządzeń serwisowych w zakresie w jakim ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie sieci telekomunikacyjnej i urządzeń dostępowych.
2. Operator nie będzie odpowiedzialny za szkody poniesione przez Abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymywaniu lub przesyłaniu danych spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu usługi, a w szczególności na skutek takich okoliczności jak:
  - a) awaria łączy telefonicznych, międzynarodowych, zajętość linii,

- b) przyczyny o charakterze siły wyższej np. huragan, pożar, powódź i inne będące poza kontrolą Operatora,
  - c) okoliczności powstałe z winy Abonenta np. na skutek awarii sprzętu lub oprogramowania Abonenta albo nieprzestrzeganie postanowień Regulaminu i innych przepisów prawa,
3. Operator również nie odpowiada za sieci już powstałe, do których dostarcza sygnał internetowy tzn. wykonane przez inne firmy lub osoby (nie odpowiada wówczas za całą strukturę sieci oraz za urządzenia rozgłaszające np. huby, switchy).
  4. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Operatora o występujących awariach w Sieci, informacje o planowanych awariach udostępniane są na stronie [www.netdrive.pl](http://www.netdrive.pl). Ważniejsze informacje rozsyłane są pocztą elektroniczną przy użyciu listy dystrybucyjnej i adresu e-mail Abonenta.
  5. Operator ma prawo do okresowych kontroli prawidłowości działania sieci lub łącza. O zamiarze przeprowadzenia kontroli Abonent zostanie powiadomiony na 3 dni przed planowaną kontrolą.
  6. Pracownicy Operatora przeprowadzający kontrolę zobowiązani są na żądanie Abonenta okazać pisemne pełnomocnictwo Operatora o powierzeniu im obowiązku kontroli przyłącza w lokalu Abonenta.
  7. Operator nie odpowiada za uszkodzenia przyłącza z winy Abonenta, lecz zobowiązuje się do ich usunięcia na jego prośbę i koszt.
  8. Za bezpodstawne lub nieuzasadnione wezwanie Operatora do usunięcia awarii lub do czynności serwisowych, Abonent zobowiązany jest wnieść opłatę w wysokości określonej w obowiązującym Cenniku.
  9. Za usunięcie awarii w lokalu Abonenta, która powstała z przyczyn niezawinionych przez Operatora, Abonent zobowiązany jest wnieść opłatę w wysokości określonej w obowiązującym Cenniku.

### **XIII. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji.
2. Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie lub inną należność w związku z:
  - a) niedotrzymaniem z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usługi, określonego w umowie zawartej z Abonentem;
  - b) niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi;
  - c) nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia usługi komunikacji elektronicznej.
3. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie, ustnie do protokołu, w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w siedzibie Operatora upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
5. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
  - a) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Abonenta;
  - b) przedmiot reklamacji ze wskazaniem rodzaju niewykonanej lub nienależyte wykonanej usługi, Okresu Rozliczeniowego, którego usługa dotyczy oraz okoliczności uzasadniających reklamację;
  - c) datę zawarcia umowy i datę rozpoczęcia świadczenia usługi w przypadku wniesienia reklamacji z tytułu niedotrzymania terminu uruchomienia usługi;
  - d) określenie kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty;
  - e) numer konta bankowego lub adres do wypłaty odszkodowania lub innej należności lub wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności, dyspozycję co do sposobu wypłaty odszkodowania lub innej należności Abonent może złożyć najpóźniej w chwili składania reklamacji;
  - f) datę i podpis reklamującego w przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej lub ustnie do protokołu.
6. Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji podanych powyżej w punkcie 5 Regulaminu, przez co jej rozpatrzenie staje się niemożliwe, Abonent jest zawiadamiany pisemnie o konieczności jej uzupełnienia w terminie 7 dni od wezwania przez Operatora. Nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
7. Jeśli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa powyżej, w punkcie 5.4, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Operator rozpatrując reklamację traktuje ją tak, jakby kwota ta była określona.
8. Reklamację można wносить w terminie 12 miesięcy od końca Okresu Rozliczeniowego, w którym w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi komunikacji elektronicznej, lub od dnia, w którym usługa została nienależyte wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym dostawca usług niezwłocznie powiadamia użytkownika składającego reklamację, zwanego dalej „reklamującym”.
9. Reklamację wnosi się:
  - 1) w formie pisemnej;
  - 2) ustnie do protokołu;
  - 3) telefonicznie;
  - 4) na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej;
10. Reklamacja zawiera w szczególności:
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta składającego reklamację
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację
  - 4) numer ewidencyjny nadany przez Netdrive.pl Abonentowi składającemu reklamację lub adres miejsca zakończenia sieci;

- 5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt 1;
  - 6) datę zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi - w przypadku reklamacji związanej z uchybieniem Operatora terminowi i rozpoczęcia świadczenia usługi komunikacji elektronicznej
  - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - 8) numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku żądania wypłaty odszkodowania
  - 9) określenie sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
  - 10) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
11. Operator zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji.
  12. Jeżeli Operator nie rozpatrzył reklamacji usługi komunikacji elektronicznej w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
  13. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez Operatora albo dzień jej zgłoszenia w siedzibie Operatora.
  14. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
    - 1) nazwę jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację,
    - 2) informację o dniu złożenia reklamacji,
    - 3) powołanie podstawy prawnej,
    - 4) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty; w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
    - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie Konsumenta do dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich
    - 6) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska służbowego,
  15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.
  16. W przypadku uznania reklamacji Operator zobowiązany jest zwrócić Abonentowi nienależnie pobrane opłaty. Zwrot nienależnie pobranych opłat następuje poprzez zaliczenie kwot należnych Abonentowi w wyniku uznanej reklamacji:
    - 1) w przypadku posiadania przez Abonenta bieżących należności płatniczych wobec Operatora – na poczet tych należności;
    - 2) w przypadku posiadania przez Abonenta zaległych należności płatniczych wobec Operatora – na poczet tych należności;
    - 3) na pisemny wniosek Abonenta – na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres zamieszkania/siedziby Abonenta;
    - 4) na poczet przyszłych należności, jeżeli brak dyspozycji Abonenta lub nie zachodzą okoliczności wymienione w wyżej wskazanych podpunktach 1) i 2).
  17. Udział Netdrive.pl w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego konsumentem spór nie został rozwiązany Operator każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Abonentowi będącemu konsumentem na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli Operator nie złożył żadnego oświadczenia w terminie 14 dni, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
  18. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, przysługuje użytkownikowi Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. W takim wypadku Konsument ma prawo:
    - a) Wystąpić do sądu powszechnego z roszczeniami przeciwko Operatorowi
    - b) Wystąpić o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie to prowadzi z Prezesa UKE, na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta; Postępowanie może prowadzić również inny uprawniony podmiot wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek Operatora
  19. Informacje w sprawie pozasądowego postępowania prowadzonego przed Prezesem UKE Abonent może pobrać ze strony <https://cik.uke.gov.pl/uslugi-teleko/dochodzenie-rozszczen/pozasadowe-rozwiazywanie-sporow-adr-tele/>
  20. Drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi komunikacji elektronicznej została uwzględniona.
  21. Wszystkie sprawy sporne Strony poddają rozstrzygnięciu właściwemu miejscowo Sądowi powszechnemu.

#### XIV POSTANOWIENIA PORZĄDKOWE

1. W przypadku spowodowania przez Abonenta jakiegokolwiek szkody podczas niezgodnego z Umową i Regulaminem korzystania z usługi

dostępu do Internetu, ponosi on wyłączną i pełną odpowiedzialność z tego tytułu.

2. W celu poprawnego korzystania z sieci każdy Abonent odpowiada za bezpieczne operowanie uprawnieniami do pracy w sieci i do kontaktu z Siecią.
3. Operator udostępniając połączenie internetowe Abonentowi, zastrzega sobie prawo do blokowania portów protokołów oraz witryn uznawanych powszechnie za niebezpieczne i takich których blokowanie jest nakazane Operatorowi ustawowo lub rozporządzeniami UKE.

#### **XV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Regulamin znajduje zastosowanie do wszystkich umów zawiązanych po dniu wejścia w życie niniejszego Regulaminu. Do umów zawartych przed dniem wejścia w życie niniejszego Regulaminu znajdują zastosowanie przepisy dotychczasowego Regulaminu.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy Komunikacji Elektronicznej i innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Abonent otrzymuje Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i przyjmuje go do stosowania.
4. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu.
5. Regulamin wszedł w życie z dniem 15 Kwietnia 2014r. Obowiązuje w zmienionej z dniem 10.11.2024 roku wersji, uwzględniającej zmiany wprowadzone ustawą Prawo komunikacji elektronicznej z dnia 12 lipca 2024r. (Dz. U. z 2024r. poz. 1222) oraz Ustawą Przepisy Wprowadzające ustawę – Prawo komunikacji elektronicznej z dnia 12 lipca 2024r. (Dz. U. z 2024r. poz. 1221)