

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI TELEKOMUNIKACYJNEJ OBSŁUGIWANEJ PRZEZ OPERATORA NETDRIVE.PL

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
2. **ABONENT** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem pisemną Umowę o świadczenie usługi dostępu do Internetu.
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 pomiędzy Operatorem a Abonentem zawierająca zgodne oświadczenie woli Abonenta i Operatora, na mocy którego Operator zapewnia Abonentowi odpłatne świadczenie usługi głosowej lub usługi dostępu do Sieci Internetu, określające wzajemne uprawnienia i obowiązki stron.
6. **REGULAMIN**- Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w sieci internetowej obsługiwanej przez Operatora NETDRIVE.PL
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**- Cennik Usług Telekomunikacyjnych obowiązujący 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 aplikacji 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 DOSTĘPWE** - 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 i łącze Wi-Fi:
 - 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;
16. **PRZEKAZ TELEKOMUNIKACYJNY** - treści informacji przekazywanych za pomocą sieci telekomunikacyjnych;
17. **AWARIA** – brak lub pogorszenie jakości sygnału telekomunikacyjnego, uniemożliwiające albo utrudniające 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. **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.
21. **INSTALACJA** – wykonanie łącza w Lokalu Abonenta oraz aktywacja, zestawienie połączenia przy pomocy urządzenia dostępowego i zapewnienie dostępu do Internetu za pomocą Sieci.
22. **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 głosowe, w szczególności telefonii stacjonarnej i telefonii internetowej;
 - b) usługi transmisji danych, w tym stałego oraz komutowanego dostępu do sieci Internet;
 - c) usługi tworzenia sieci, w szczególności sieci typu intranet lub ekstranet
 - d) usługi dostępu do sieci internetowej
 - e) usługi w sieci inteligentnej, w tym usługi o podwyższonej opłacie;
 - f) usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami określone w Cenniku Usług.
3. Zakres usług internetowych obejmuje dostęp do zasobów i treści oferowanych w sieci oraz przez sieć internetową Abonentom.
4. Usługi telefoniczne głosowe świadczone są w formie połączenia telefonicznego w sieci telekomunikacyjnej stacjonarnej, pod warunkiem posiadania lub zakupu odpowiednich urządzeń dostępowych.
5. Połączenia głosowe internetowe realizowane są w ramach dostępu do Internetu.
6. Połączenia głosowe realizowane są w ruchu automatycznym.
7. Operator umożliwia Abonentom realizację połączeń strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci komórkowych oraz innych usług telekomunikacyjnych świadczonych w sieciach innych dostawców usług, stosownie do zawartych z tymi dostawcami umów lub umów zawartych z operatorami bezpośrednio przez Abonenta, jeżeli przewidziano taką możliwość.
8. 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.
9. Zakres usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.
10. 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.
11. Operator zapewnia przyłączenie Abonenta do sieci i sprzedaje lub wdzierżawia urządzenie dostępowe umożliwiające korzystanie z sieci.
12. Operator świadczy usługi związane z wykorzystaniem sieci oraz przesyłem danych.
13. 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
14. Obsługa serwisowa usługi głosowej w zakresie połączeń telefonicznych telefonii stacjonarnej i internetowej obejmuje:
 - a) utrzymanie sieci w stanie sprawności technicznej w celu zapewnienia stałego dostępu do realizacji połączeń telefonicznych (zgodnie z obowiązującymi normami technicznymi),
 - b) nadanie numeru telefonicznego z sieci stacjonarnej.
 - c) korzystanie z pełnego bilingu po zamówieniu takiego bilingu emailem.
 - d) przekierowanie połączeń.
 - e) blokadę połączeń wychodzących.
 - f) konfigurację urządzenia dostępowego przy pierwszej aktywacji gniazda abonenckiego.
 - g) udzielanie konsultacji telefonicznych dotyczących przedmiotu umowy zawartej z Abonentem.
15. Wysokość opłat za usługi serwisowe określa Cennik.
16. Operator oświadcza, że nie umieszcza numerów telefonów ani danych abonentów w żadnym spisie abonentów.
17. Operator przekazuje Abonentowi informację o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności danych osobowych, poprzez stronę www.netdrive.pl oraz pocztę elektroniczną.
18. Operator zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi. Ewentualne ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, mogą wystąpić w przypadku uszkodzenia linii lub nieprawidłowego działania urządzenia końcowego Abonenta.

III. STANDARDOWE WARUNKI UMOWY

1. Warunki ogólne Umowy określa Regulamin, który stanowi integralną część Umowy. W przypadku sprzeczności postanowień Umowy z postanowieniami Regulaminu pierwszeństwo znajdują przepisy Umowy. Regulamin publikowany jest przez Operatora na stronie internetowej www.netdrive.pl.
2. Warunki cenowe określa Cennik Usług Telekomunikacyjnych. Cennik publikowany jest przez Operatora na stronie internetowej www.netdrive.pl. Z chwilą zawarcia Umowy Cennik załączany jest do Umowy. Na żądanie Abonenta Cennik może być mu doręczony drogą elektroniczną. W przypadku podjęcia Akcji Promocyjnej Operator ma prawo przyjąć odmienny Cennik dla

ogłoszonej Akcji Promocyjnej.

3. Niniejszy Regulamin został wydany na podstawie Prawa Telekomunikacyjnego.
4. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie usług.
5. 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.
6. Warunki umów zawieranych w ramach oferty promocyjnej Operatora określają czas obowiązywania Umowy z Abonentem, sposób jej rozwiązania i warunki promocji.
7. W przypadku świadczenia usług głosowych (telefonicznych) Abonentowi przyznaje się indywidualny numer telefonu.

IV. UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

1. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych 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 lub na czas nieokreślony. 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.
3. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem Operatora lub na odległość, Abonent będący Konsumentem jest informowany o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od dnia podpisania umowy, zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 2 marca 2000r. O ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.
4. Zakres usług lub inne warunki Umowy mogą być zmieniane aneksami do Umowy w formie pisemnej jak również poprzez zmianę warunków umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, to jest za pomocą poczty tradycyjnej lub elektronicznej
8. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy :
 - a) w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia usługi ,
 - b) z osobami lub podmiotami, które przed podpisaniem Umowy nie spełniły warunków określonych Regulaminem,
 - c) z osobami lub podmiotami, które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi lub które zdaniem Operatora budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności,
 - d) z osobami lub podmiotami, które posiadają zaległości płatnicze w stosunku do Operatora ,
 - e) z osobami lub podmiotami, z którymi Operator rozwiązał Umowę, w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nieprzebraniem postanowień Regulaminu,
9. Umowę w imieniu Operatora zawiera Operator lub osoba posiadająca stosowne pełnomocnictwo do zawierania Umów.
10. 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 wnieść o wykazanie prawdziwości podpisu mocodawcy , poprzez jego uwierzytelnienie przez upoważnionego pracownika Operatora, notariusza, radcę prawnego lub adwokata.
11. Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą 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).
12. Przy zawieraniu Umowy z Abonentem będącym Konsumentem, Abonent powinien wykazać swoją tożsamość w oparciu o dokument tożsamości (dowód osobisty, paszport, karta pobytu lub inny dokument zaakceptowany przez upoważnionego pracownika Operatora).
13. 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.
14. 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. 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.
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 Abonenta nie obowiązują odmiennie zasady właściwe dla Akcji Promocyjnej, zawarte i opisane w Umowie, Regulaminie Promocji i Cenniku Promocji.
9. Urządzenie dostępne 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 posługiwania 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.

VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA Z TYTUŁU NIETYTUŁU NIEWYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

1. W przypadku niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu uruchomienia usługi, Abonentowi przysługuje żądanie zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 Abonamentu za każdy dzień zwłoki, maksymalnie do wysokości miesięcznej opłaty abonamentowej za usługę będącą przedmiotem Umowy, w wysokości obowiązującej w dniu, w którym powinno rozpocząć się świadczenie usługi.
2. 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.
3. W przypadku gdy przerwa w świadczeniu usług nie jest zawiniona przez Operatora, Abonentowi nie przysługują roszczenia odszkodowawcze względem Operatora.
4. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje żądanie zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej za usługę danego rodzaju, liczonej według opłaconych faktur VAT z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy.
5. 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.
6. 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

VII. TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA . OCHRONA DANYCH. ZACHOWANIA W SIECI

1. Operator zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym.
2. Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 z późn. zm.). Dane osobowe zawarte w umowie i przekazane w trakcie wykonywania umowy będą przetwarzane w celu wykonywania umowy a także wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Operatora.
3. Operator przetwarza dane transmisyjne oraz inne dane dotyczące Abonenta w celu przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat oraz rozpatrywania reklamacji. Zakres przetwarzanych danych transmisyjnych obejmuje dane niezbędne do: zestawienia połączenia lub transmisji komunikatów, identyfikacji abonentów i użytkowników końcowych, identyfikacji zakończeń sieci i urządzeń końcowych, ustalenia należności za zrealizowane usługi, a także inne informacje w zależności od rodzaju sieci i usługi.
4. Dane transmisyjne oraz dane o Abonentach (w tym dane osobowe) przetwarzane są przez Operatora oraz podmioty współpracujące m.in. w zakresie sprzedaży, obsługi Klienta, archiwizacji i wprowadzania danych w czasie obowiązywania umowy oraz w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań na podstawie obowiązujących przepisów. Abonent ma prawo wglądu do danych i ich poprawiania.
5. Operator zobowiązuje się do zachowania tajemnicy korespondencji elektronicznej prowadzonej przez Abonenta w ramach świadczonych usług i w zakresie ograniczonym do urządzeń, które są w wyłącznym zarządzie Operatora lub będących jego własnością.
6. Operator nie odpowiada za naruszenie poufności informacji podczas jej przesyłania przez sieć Internet ze względu na techniczną naturę sieci.
7. 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.
8. Operator nie odpowiada za dostęp osób nieuprawnionych do informacji przesyłanej przez sieć Operatora, gdy wynika on z winy Abonenta.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. Operator gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.
13. 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 poinformowaniu 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 na warunkach zawartych w Umowie.
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, ZAWIESZENIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY

1. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron w każdym czasie z zachowaniem 1- miesięcznego terminu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. Umowa może ulec zawieszeniu w zakresie wzajemnych świadczeń stron (dostarczenia sygnału i uiszczania abonamentu):
 - a) 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 . Za wznowienie świadczenia usług po okresie zawieszenia Operator naliczy opłatę zgodną z Cennikiem,
 - b) w przypadku zaległości płatniczych Abonenta, po wezwaniu go przez Operatora do zapłaty i uprzedzeniu o prawie rozwiązania umowy lub zawieszenia jej realizacji. Jeżeli Abonent ureguluje zaległe należności w czasie nie dłuższym aniżeli 3 miesiące, wraz z należnymi odsetkami, opłatą za ponowną Aktywację oraz zryczałtowanymi kosztami wezwania do zapłaty oraz złoży wniosek o ponowną Aktywację- zostanie wznowione świadczenie usług przez Operatora w terminie 14 dni roboczych od złożenia wniosku. Jeżeli Abonent nie złoży wniosku, Operator ma prawo rozwiązać umowę za wypowiedzeniem bez konieczności wznowienia świadczenia usług na okres potrzebny do skutecznego wypowiedzenia Umowy,
3. Umowa może zostać rozwiązana lub zmieniona za porozumieniem stron w każdym czasie.
4. 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 urządzenie 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 zawinionego jego uszkodzenia,
 - c) Abonent nie dopuści do okresowej kontroli łącza bez uzasadnionych powodów,
 - d) Abonent narusza postanowienia Regulaminu,
 - e) Abonenta nie ureguluje zaległości płatniczych wobec Operatora i pozostawać będzie w zwłoce z zapłatą przez okres dłuższy aniżeli jeden okres rozliczeniowy, pomimo wysłania do Abonenta wezwania do zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 15 dni,
 - f) w przypadku nieusunięcia przez Abonenta przyczyn ograniczenia lub wyłączenia świadczenia usług z przyczyn określonych w Regulaminie po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do ich usunięcia,
 - g) utraty przez Abonenta tytułu prawnego do lokalu – z chwilą uzyskania przez Operatora informacji o tym fakcie;
 - h) ustania bytu osoby prawnej lub likwidacji jednostki organizacyjnej będącej Abonentem – z chwilą uzyskania przez Operatora informacji o tym fakcie,
5. Umowa wygasa w przypadku:
 - a) upływu roku zawieszenia świadczenia usługi przewidzianej w Umowie,
 - b) śmierci Abonenta albo ustania osoby prawnej- chyba, że w prawa Abonenta wystąpią inne osoby za zgodą Operatora,
 - c) gdy Operator utraci zdolność do prowadzenia działalności gospodarczej lub utraci uprawnienia do świadczenia usług objętych Umową,
6. Rozwiązanie Umowy z powodu jednej z przyczyn, wskazanych powyżej w punkcie 4 Regulaminu spowoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia usługi dostępu do Internetu w Przyłączu Sieciowym umiejscowionym w lokalu Abonenta. Zawarcie nowej Umowy może nastąpić pod warunkiem uregulowania zaległości z tytułu opłat za świadczoną przez Operatora usługę i ustania innych przyczyn uzasadniających rozwiązanie dotychczasowej Umowy.
7. 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.
8. 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.

9. 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.
10. 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.
11. Oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy, rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym lub odstąpieniu od Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
12. W momencie rozwiązania umowy Abonent zobowiązuje się w terminie wyznaczonym na podstawie odpowiedniego dokumentu finansowego do uregulowania opłat należnych na rzecz Operatora:
 - a) Opłata za niedotrzymanie warunków zwrotu Telekomunikacyjnych Urządzeń Dostępowych - Regulamin punkt V. Podpunkt 11,
 - b) W przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, związanego z ulgą przyznaną Abonentowi, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu, na jaki została zawarta, jest równa wartości ulgi przyznanej abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Wysokość ulgi określona jest w Regulaminie Promocji,

X. 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.

XI. USUWANIE AWARII

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. 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.

XII. 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.
3. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie, ustnie do protokołu, a także za pomocą innych środków technicznych, które pozwalają na identyfikację Abonenta.
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 nienależycie 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 zaistniało zdarzenie stanowiące przedmiot reklamacji, lub otrzymano faktury VAT, których dotyczy reklamacja. Reklamację złożoną po tym terminie pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.
9. Operator zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji. Operator jest zobowiązany potwierdzić reklamację przyjętą korespondencyjnie lub przy użyciu środków porozumiewania się na odległość, w terminie 14 dni w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu i numeru telefonu jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację chyba że odpowiedzi udzielono w terminie 14 dni. Reklamacja nie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty otrzymania staje się reklamacja uznaną.
10. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez Operatora albo dzień jej zgłoszenia w siedzibie Operatora.
11. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację,

- b) powołanie podstawy prawnej,
 - c) 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,
 - d) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
 - e) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska służbowego,
12. 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.
 13. 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:
 - a) w przypadku posiadania przez Abonenta bieżących należności płatniczych wobec Operatora – na poczet tych należności;
 - b) w przypadku posiadania przez Abonenta zaległych należności płatniczych wobec Operatora – na poczet tych należności;
 - c) na pisemny wniosek Abonenta – na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres zamieszkania/siedziby Abonenta;
 - d) na poczet przyszłych należności, jeżeli brak dyspozycji Abonenta lub nie zachodzą okoliczności wymienione w wyżej wskazanych podpunktach 1) i 2).
 14. Wszystkie sprawy sporne Strony poddają rozstrzygnięciu właściwemu miejscowo Sądowi powszechnemu. W przypadku, gdy stroną umowy jest Konsument, sprawy sporne mogą być poddane rozstrzygnięciu przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (postępowanie mediacyjne) lub przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
 15. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291).
 16. Aktualne wskaźniki jakości świadczonej usługi, dotyczące m.in. czasu oczekiwania na aktywację usługi, czasu reakcji na naprawy serwisowe, czasu trwania rozpatrywania reklamacji oraz czasu oczekiwania na połączenie z konsultantem znajdują się na stronie www.netdrive.pl.
 17. Operator gwarantuje SLA świadczonej usługi na poziomie minimum 95% dostępności w ciągu roku.
 18. 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.
 19. Operator nie gwarantuje minimalnej szybkości transmisji danych do zasobów dostępnych w sieci Internet.

XIII 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.

XIX. 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 Prawo Telekomunikacyjne 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 wchodzi w życie z dniem 15 Kwietnia 2014r.