

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI NETASK

Rozdział 1. Postanowienia ogólne i definicje

§ 1

Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, zwany w dalszej części Regulaminem określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Netask Media Anna Marszałek z siedzibą w Oleśnicy 56-400, ul. Lwowska 30/4, zwaną dalej Operatorem.

§ 2

W dalszej części Regulaminu podane określenia mają następujące znaczenie:

ABONENT - osoba fizyczna, osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która podpisała z Operatorem Umowę Abonencką o świadczenie usług telekomunikacyjnych

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH - niniejszy zbiór postanowień, dotyczących świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatorem

UMOWA ABONENCKA, zwana również w dalszej części Umową - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez Operatorem na rzecz Abonenta, na którą składają się: Umowa Abonencka, Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, aneksy i załączniki do Umowy Abonenckiej oraz wszelkie pisemne oświadczenia stron zmieniające Umowę

OPERATOR - firma Netask Media Anna Marszałek z siedzibą w Oleśnicy, ul. Lwowska 30/4, świadcząca usługi telekomunikacyjne

CENNIK USŁUG - aktualny wykaz cen Usług świadczonych przez Operatorem, stanowiący integralną część Umowy Abonenckiej

PAKIET - zestaw usług telekomunikacyjnych oferowanych przez Operatorem w ramach jednej, stałej opłaty abonamentowej

OKRES ROZLICZENIOWY - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatorem z tytułu świadczenia usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Operatorem

URZĄDZENIE KOŃCOWE - urządzenie, będące własnością Abonenta, przeznaczone do korzystania z Usług świadczonych przez Operatorem

PRZYŁĄCZE TELEKOMUNIKACYJNE - zakończenie sieci, umożliwiające podłączenie Urządzeń Końcowych Abonenta do Usług świadczonych przez Operatorem

LOKAL - pomieszczenia mieszkalne lub użytkowe oraz posesja wokół nich, będące w dyspozycji Abonenta na podstawie przysługującego mu tytułu prawnego.

AWARIA - przerwa w dostępie do Usług na danym obszarze, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora, planowanymi pracami przez Operatorem lub przyczynami leżącym po stronie Abonenta

SPRZĘT - sprzęt telekomunikacyjny, będący własnością Operatorem, niezbędny do dostarczenia Usług

ZAMAWIAJĄCY - osoba fizyczna lub prawna, ubiegająca się o zawarcie Umowy Abonenckiej z Operatorem

USŁUGA - wszelkie usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatorem, dostępne w ramach istniejących możliwości technicznych

AKTYWACJA - uzyskanie dostępu do sieci Operatorem, rozpoczynające świadczenie Usług

INSTALACJA - wykonanie przez Przedstawiciela Operatorem Przyłącza Telekomunikacyjnego w Lokalu Abonenta do celu zapewnienia dostępu do sieci telekomunikacyjnej Operatorem

BIURO OBSŁUGI KLIENTA - lokal Operatorem, w którym wykonywane są czynności związane z obsługą Abonentów

ELEKTRONICZNE BIURO OBSŁUGI KLIENTA (eBOK) - internetowy dostęp do danych osobowych, danych o Usługach, fakturach i płatnościach Abonenta

PRZEDSTAWICIEL OPERATORA - osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatorem, uprawniona do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych;

§ 3

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy Abonenckiej
2. Operator oferuje Usługę podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim zakresem działania.
3. Zakres oferowanych Usług przez Operatorem uzależniony jest od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych.
4. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Regulaminy promocji”).
5. Postanowienia Umowy Abonenckiej oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w niniejszym Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

Rozdział 2. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych

§ 1

1. Operator przez zawarcie Umowy zobowiązuje się do dostarczenia Abonentowi niezbędnego Sprzętu w celu zapewnienia dostępu do sieci telekomunikacyjnej, uruchomienia Przyłącza Telekomunikacyjnego oraz świadczenia Usług, w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, regulaminów promocji, jeśli Umowa jest zawierana w ramach promocji oraz Cenniku Usług, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania zapisu Umowy, Regulaminu, Cennika Usług oraz regulaminów promocji, a w szczególności do terminowego uiszczania opłat za świadczone Usługi.

2. Umowa lub aneks do Umowy mogą być zawarte na czas określony lub czas nieokreślony.
3. Umowa lub aneks do Umowy mogą być zawarte w lokalu Operatorem lub poza nim. W przypadku zawierania Umowy poza lokalem Operatorem, Abonent ma prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny w terminie 10 dni od daty zawarcia Umowy, składając oświadczenie lub listownie w lokalu Operatorem stosowne oświadczenie na piśmie.
4. Abonent na podstawie Umowy może zmienić zakres świadczonych Usług za pomocą aneksów do Umowy lub na podstawie przyjętego przez Operatorem zamówienia, złożonego przez Abonenta. Operator ma prawo do odmowy złożonego zamówienia przez Abonenta w przypadku, gdy zalega on z opłatami za świadczone Usługi na rzecz Operatorem.
5. Operator zastrzega sobie możliwość do pobierania opłat zgodnie z Cennikiem Usług za dokonane zmiany.

§ 2

1. Umowa może być zawarta z Zamawiającym, który przedłoży dokumenty:
 1. potwierdzające tożsamość lub status prawny, a w przypadku osób reprezentujących takie osoby również dokument upoważniający do ich reprezentowania zgodnie z ust. 4 i 5.
 2. potwierdzające zameldowanie lub posiadane przez niego prawo dysponowania lokalem lub nieruchomością;
 3. pisemne porozumienie między pracownikiem a pracodawcą dotyczące zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na rzecz pracownika z ustaleniem miejsca Instalacji Przyłącza Telekomunikacyjnego;
2. Wykazanie tożsamości następuje poprzez okazanie jednego z następujących dokumentów:
 1. dowodu osobistego;
 2. paszportu;
 3. tymczasowego zaświadczenia tożsamości.
3. Operator ma prawo odmówić zawarcia Umowy, jeżeli Zamawiający posługuje się dokumentami, które są mocno uszkodzone lub które według Operatorem budzą wątpliwości, co do ich wiarygodności.
4. W przypadku osób fizycznych zawarcie lub zmiana Umowy może być zrealizowana oświadczenie lub przez pełnomocnika upoważnionego na piśmie. Pełnomocnictwo powinno zawierać czytelny podpis, a w przypadku przedsiębiorców również pieczęć.
5. Umowa w imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej może zostać zawarta przez pełnomocników lub osoby upoważnione do ich reprezentowania, które przedłożą pisemne upoważnienie, zgodnie z właściwym rejestrem lub ewidencją.
6. W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, zawarcie Umowy Abonenckiej wymaga przedstawienia przez Zamawiającego pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej na Instalację Przyłącza Telekomunikacyjnego.
7. W celu ustalenia tytułu prawnego Zamawiającego do Lokalu, Operator może żądać dodatkowych informacji i dokumentów.
8. W przypadku utraty tytułu prawnego do Lokalu, Abonent obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni do pisemnego powiadomienia Operatorem o tym fakcie.
9. Operator w szczególnych przypadkach zastrzega sobie prawo żądania przedstawienia dodatkowych dokumentów lub informacji, niewymienionych w niniejszym paragrafie.

§ 3

1. Operator ma prawo odmowy zawarcia lub zmiany Umowy w przypadku:
 1. braku możliwości technicznych dla świadczonej Usługi;
 2. niespełnienia warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności dotyczących przedstawienia dokumentów określonych w § 2;
 3. gdy podmiot inny niż osoba fizyczna odmówi przekazania Operatorowi kopii dokumentów dotyczących statusu prawnego, siedziby oraz dokumentów rejestrowych firmy (NIP, REGON);
 4. gdy Operator prowadzi w stosunku do Abonenta postępowanie w celu odzyskania należności za świadczone Usługi;
 5. gdy Abonent nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z Umowy zawartej z Operatorem, w szczególności zalega z opłatami na rzecz Operatorem;
 6. gdy poprzednia Umowa z Abonentem została rozwiązana z powodu naruszenia warunków Umowy Abonenckiej lub postanowień Regulaminu;
 7. negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz.U. Nr 50 poz. 424 z późn. zm.).
2. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności, Operator może żądać od Zamawiającego zabezpieczenia w formie kaucji pieniężnej uzgodnionej pisemnie pomiędzy stronami, przed podpisaniem Umowy.
3. Kaucja nie podlega oprocentowaniu.
4. W chwili wygaśnięcia Umowy lub jej rozwiązania przez którąkolwiek

ze stron, kaucja podlega zwrotowi na rzecz Abonenta w ciągu 14 dni od daty doręczenia zwrotowi przez Abonenta. W przypadku, gdy Abonent zalega z opłatami na rzecz Operatora, kaucja zostanie potrącona na rzecz tych zaległości.

§ 4

1. Abonent jest zobowiązany do poinformowania Operatora o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, w szczególności wobec niego postępowań upadłościowych oraz innych postępowań sądowych mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy, w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań.
2. W przypadku niewykonania przez Abonenta obowiązku, o którym mowa w ust. 1, Operator ma prawo ograniczyć świadczenie Usług do chwili wykonania obowiązku przez Abonenta lub rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym.
3. W przypadku nieinformowania o zmianie adresu lub innych danych wszelka korespondencja wysłana przez Operatora, będzie uważana za skutecznie doręczoną.

§ 5

1. Abonent ma prawo do przeniesienia praw i obowiązków wynikających z Umowy na inną osobę, która:
 1. posiada stałe zameldowanie w Lokalu, w którym świadczona jest Usługa;
 2. posiada tytuł prawny do zajmowanego Lokalu bądź nieruchomości;
 3. nie zalega z płatnościami na rzecz Operatora;
 4. posiada Przyłącze Telekomunikacyjne Operatora.
2. Przeniesienie praw i obowiązków może dotyczyć części lub całości Usług świadczonych na podstawie Umowy, pod warunkiem uregulowania przez Abonenta wszystkich należności wynikających z Umowy.
3. Cesja o świadczenie Usług lub Umowa o przejęcie części Usług następuje na podstawie pisemnego porozumienia podpisanego przez Abonenta, osobę przejmującą i Operatora.
4. Za wykonane czynności w ust. 1-3, Operator pobiera opłatę określoną w Cenniku Usług.

§ 6

W przypadku Umów zawieranych na czas określony lub w ramach oferty promocyjnej, Umowa po okresie obowiązywania ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że, Abonent złoży pisemne oświadczenie woli o przekształceniu Umowy w zawartą na czas nieokreślony lub o rezygnacji z przedłużenia czasu trwania Umowy, najpóźniej w terminie 30 dni przed upływem okresu obowiązywania Umowy.

§ 7

1. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez Operatora lub Abonenta z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, przy czym wypowiedzenie Umowy Abonenckiej następuje w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego po okresie rozliczeniowym, w którym druga strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią.
2. Umowa zawarta na czas określony może zostać rozwiązana przed końcem trwania Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, przy czym Abonent zobowiązuje się do zapłaty opłaty wyrównawczej związanej z udzieloną mu ulgą (opustem), wynikającą z zawarcia Umowy na czas określony, w której składa się ulga w opłacie instalacyjnej, aktywacyjnej oraz w opłacie abonamentowej.
3. Wysokość ulgi w opłacie instalacyjnej, aktywacyjnej oraz opłacie abonamentowej za usługi dostępu do Internetu i/lub cyfrowej telefonii stacjonarnej określona jest w Cenniku Usług.
4. W przypadku rozwiązania Umowy w sposób określony w ust. 2., Abonent zobowiązany jest do zapłaty udzielonej ulgi za opłaty abonamentowe za okres na jaki została Umowa zawarta, pomniejszona o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy lub dnia przedłużenia się Umowy do dnia jej rozwiązania.
5. W przypadku Umów zawieranych w ramach ofert promocyjnych, kwestie wypowiedzenia regulowane są przez regulamin danej promocji.
6. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy Abonenckiej przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie, Abonent ma obowiązek uiścić opłatę wyrównawczą, o której mowa w ust. 3 i 4.
7. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej może nastąpić z zastrzeżeniem ust. 1-6 w formie listu poleconego przesłanego na adres siedziby Operatora.

Rozdział 3.

Warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych i zakres obsługi serwisowej

§ 1

1. Abonent wyraża zgodę na Instalację Przyłącza Telekomunikacyjnego w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.
2. Zgoda na instalację oznacza m.in. zgodę na przeprowadzenie kabli, wykonanie niezbędnych przewiertów w Lokalu, wykonanie Przyłącza Telekomunikacyjnego oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatora instalację Sprzętu w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przygotowanie

Lokalu do montażu Przyłącza Telekomunikacyjnego jest obowiązkiem Abonenta. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.

4. Podczas Instalacji Przyłącza Telekomunikacyjnego w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych Abonenta.
6. Jeżeli Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do jednego Przyłącza Telekomunikacyjnego. Instalacja kolejnych zakończeń sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku Usług.
7. Zasilanie prądem niezbędnego Sprzętu w celu świadczenia Usług oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

§ 2

1. W ramach zawartej Umowy Abonenckiej, Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Odebranie Sprzętu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiada on jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, które Abonent mógł z łatwością zauważyć.
2. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego osobę pełnoletnią na dokumencie przedłożonym przez przedstawiciela Operatora
3. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Operatora, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej.
4. Abonent nie może bez zgody Operatora wykonywać jakichkolwiek modyfikacji, zmian lub ulepszeń w urządzeniach lub zmian ich konfiguracji, pod rygorem wypowiedzenia przez Operatora Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym.
5. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie Abonenckiej. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Operatora.
6. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży.
7. Abonent zobowiązany jest poinformować Operatora o nieprawidłowym funkcjonowaniu Sprzętu w terminie nie przekraczającym 48 godzin od stwierdzenia zdarzenia.
8. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej, Operator ma prawo do natychmiastowego odbioru Sprzętu. W celu tego prawa Abonent upoważnia Przedstawiciela Operatora do demontażu Sprzętu znajdującego się w Lokalu i oświadcza, że nie będzie czynił w tym zakresie przeszkód. W przypadku, gdy Abonent nie zwróci Sprzętu w uzgodnionym terminie, Operator ma prawo nałożyć karę umowną zgodnie z Cennikiem Usług.

§ 3

1. Operator ma prawo wymienić używany przez Abonenta Sprzęt na inny, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością zmiany ustawień Urządzenia Końcowego przez Abonenta. Abonent obowiązany jest umożliwić Przedstawicielom Operatora wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Operatora terminie.
2. Wymiana Sprzętu następuje w przypadku:
 - 1) ujawnienia się w trakcie Instalacji lub okresie eksploatacji wad ukrytych wynikających z przyczyn tkwiących w nim w chwili przekazania Abonentowi, zgłoszonych przez Abonenta lub zaobserwowanych przez służby Operatora. W takim przypadku wymiana Sprzętu następuje nieodpłatnie.
 - 2) utraty lub uszkodzeń będących następstwem używania niezgodnie z Umową lub jego przeznaczeniem. W takim przypadku Abonent ponosi koszt naprawy Sprzętu lub jego wymiany w pełnej wysokości.

§ 4

1. Urządzenia Końcowe podłączone do Przyłącza Telekomunikacyjnego powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
2. Operator zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Sprzęt i Urządzenia Końcowe były odłączone od zasilania energetycznego.

§ 5

1. W ramach zawartej Umowy Abonenckiej, Operator zapewni Abonentowi obsługę serwisową polegającą na:
 1. nadzorze nad stanem technicznym sieci;
 2. podejmowaniu działań w celu zabezpieczenia sieci przed ingerencją osób niepowołanych;
 3. pomocy technicznej obejmującej udzielanie informacji dotyczących konfiguracji Urządzeń Końcowych do pracy z Usługą objętą Umową;
 4. dokonywaniu w Lokalu Abonenta czynności związanych z konfiguracją lub instalacją Urządzeń Końcowych i inną czynnością uzgodnioną uprzednio z Abonentem.

2. Za czynności obsługi serwisowej, wymienione w ust. 1 pkt. 4 oraz za bezpodstawne wezwanie Przedstawiciela Operatora będzie pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku Usług.
3. W przypadku powstania Awarii, Operator zobowiązuje się do ich usunięcia w czasie 24 godzin od chwili zgłoszenia przez Abonenta.
4. Operator zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia Awarii w możliwie najkrótszym czasie.

5. Operator nie bierze odpowiedzialności za Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych Abonenta.
6. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania telefonicznie lub osobiście Biura Obsługi Klienta o zauważonych Awariach związanych z działaniem Usług:
 1. telefonicznie od poniedziałku do piątku w godzinach: 09:00-16:00 pod numerem telefonu: (71) 715 99 99, w weekendy i święta telefonicznie w godzinach 10:00– 17:00 lub za pomocą wiadomości SMS pod numerem telefonu: 536 - 060 - 772. Zgłoszenia SMS przyjmowane są przez całą dobę.
 2. osobiście w Biurze Obsługi Klienta przy ul. Pełczyńskiej 4 pok. 326, 51-180 Wrocław
7. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Telefonicznej trwającej dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 opłaty abonamentowej, natomiast za przerwę wynikającą z Awarii innej usługi niż Usługa Telefoniczna trwającej dłużej niż 20 godzin Abonentowi przysługuje obniżenie opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 za każdy dzień braku sygnału.
8. W sytuacji określonej w ust. 7 Abonentowi przysługuje dodatkowo kara umowna w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy.
9. Do okresu, za który obniża się abonament oraz za który Abonentowi przysługuje kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe za przyczyn leżących po stronie Abonenta.
10. Obniżenie opłaty abonamentowej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale 6. Postępowanie reklamacyjne.

Rozdział 4 Zakres świadczonych Usług

§ 1

1. Operator oferuje:
 1. Usługi dostępu do Internetu;
 2. Usługi cyfrowej telefonii stacjonarnej;
 3. Usługi transmisji danych;
 4. związane z powyższymi Usługami usługi dodatkowe, szczegółowo określone postanowieniami Umowy dotyczącej danego typu Usługi, Cennika Usług oraz Regulaminu.
2. Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa Abonencka oraz Cennik.

Usługa dostępu do Internetu

§ 1

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usługi dostępu do Internetu w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy Abonenckiej i Regulaminu, zarówno w stosunku do Operatora jak i osób trzecich.
2. Abonent zobowiązany jest do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego, w szczególności zapobiegać wprowadzaniu jakichkolwiek wirusów komputerów do sieci Operatora i sieci Internet poprzez regularne instalowania aktualizacji bezpieczeństwa systemu oraz do aktualizacji oprogramowania antywirusowego.
3. W szczególności zabronione są następujące zachowania:
 1. naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
 2. rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami; prawa;
 3. prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych;
 4. korzystanie z Usług internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci Operatora i systemów komputerowych Operatora;
 5. przesyłanie niezamówionej informacji handlowej lub rozpowszechnianie informacji uznawany za szczególnie uciążliwy (tzw. spamming).

§ 2

1. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych usług odpłatnie bądź nieodpłatnie jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
2. Abonent nie ma prawa do udostępniania Usług internetowych świadczonych przez Operatora poza Lokal w jakim zainstalowane jest Przyłącze Telekomunikacyjne. Zakaz obowiązuje bez względu na to, czy udostępnianie odbywałoby się na rzecz innych podmiotów czy na potrzeby własne.
3. W przypadku nie dostosowania się do postanowień w ust. 1 i 2, Abonent zostanie obciążony karą umowną określoną w Cenniku Usług.

§ 3

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń Końcowych, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu chyba że, uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Operator.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.
3. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usługi dostępu do Internetu.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych

i oprogramowania Urządzeń Końcowych Abonenta przed ingerencją osób trzecich.

Deklarowane prędkości

1. Prędkości transmisji danych określonych w załącznikach do Regulaminu są możliwymi do osiągnięcia prędkościami pobierania oraz wysyłania danych. Deklarowane prędkości są jednocześnie prędkościami maksymalnymi.
2. Prędkości transmisji danych mogą być zależne od:
 - urządzeń końcowych (stan techniczny, ilość konfiguracji, od połączenia przewodowego lub bezprzewodowego),
 - ograniczeń prędkości transmisji danych występujących poza kontrolą Operatora,
 - zachowania normalnych warunków eksploatacji pozostających poza kontrolą dostawcy sieci,
 - natężenia ruchu generowanego w sieci niezależnie od działań Operatora.
3. Dostępna oraz minimalna prędkość transmisji danych określona jako połączenia przewodowego lub bezprzewodowego jest zgodna z poniższą tabelą:

PRĘDKOŚĆ POBIERANIA DANYCH / RODZAJ ŁĄCZA	PRĘDKOŚĆ MINIMALNA	PRĘDKOŚĆ ZWYKLE DOSTĘPNA	PRĘDKOŚĆ MAKSYMALNA (DEKLAROWANA)
DO 20 Mb/s /INTERNET RADIOWY	10 %	40 %	100 %
DO 100 Mb/s /INTERNET KABLOWY	10 %	40 %	100 %
POWYŻEJ 100 Mb/s /INTERNET KABLOWY	40 %	80 %	100%

4. Odstępstwa od prędkości zwykle dostępnych mogą mieć charakter wyłącznie krótkotrwały i mogą powodować ograniczenie dostępu do treści aplikacji lub usług. Ograniczenia mogą wynikać także z następujących przyczyn:
 - korzystanie z usług wymagających wymagającej prędkości zbliżonej do maksymalnej,
 - odtwarzanie treści o wysokiej rozdzielczości.
5. Abonentowi przysługują uprawnienia opisane w rozdziale 6. „postępowanie reklamacyjne” w przypadku wystąpienia stałych lub powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznymi deklarowanymi prędkościami w szczególności do minimalnej prędkości transmisji danych.

Usługa cyfrowej telefonii stacjonarnej.

§ 1

1. Usługa cyfrowej telefonii stacjonarnej świadczona przez Operatora na rzecz Abonenta obejmuje realizowanie w ruchu automatycznym głosowych połączeń telefonicznych miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, połączeń do sieci komórkowych oraz do sieci inteligentnych.
2. Abonent ma możliwość korzystania w szczególności z usług dodatkowych określonych w Umowie Abonenckiej i Cenniku Usług.
3. Czas połączeń w ruchu automatycznym rejestrowany jest w centrali telefonicznej Operatora od chwili zgłoszenia się urządzenia wywołującego do chwili rozłączenia się Urządzenia Abonenckiego wywołującego.
4. Podstawą do ustalania należności za połączenia w ruchu automatycznym jest obowiązujący Cennik Usług Telefonicznych, czas trwania połączenia, jednostka taryfikacyjna, interwały czasowe.
5. Połączenia telefoniczne z numerami skróconymi służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy oraz inne połączenia telefoniczne, określone w obowiązujących przepisach są bezpłatne.

§ 2

1. Operator w chwili podpisywania Umowy przydziela Abonentowi numer telefoniczny.
2. Zmiana przydzielonego numeru może odbyć się:
 1. bezpłatnie w przypadku, gdy Abonent wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe;
 2. w każdej chwili, bez podania przyczyny zgodnie z opłatą określoną w Cenniku Usług.

Wniosek o zmianę numeru powinien być przesłany na adres do korespondencji Operatora listem poleconym lub złożony w Biurze Obsługi Klienta.

3. Operator zastrzega sobie możliwość do zmiany numeru telefonicznego Abonenta w przypadku, gdy stanie się to konieczne ze względów technicznych. Operator poinformuje w formie pisemnej Abonenta na co najmniej 3 miesiące przed terminem przewidzianej zmiany.
4. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Operatora na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, jeżeli jest to technicznie możliwe. Za dokonanie przeniesienia przydzielonego numeru Operator ma prawo pobrać opłatę określoną w Cenniku Usług Operatora.

§ 3

1. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych Usług telefonicznych zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
2. Szczegółowy wykaz połączeń zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego podłączenia: numeru wywoławczego, daty i godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto, dostarczany jest w wersji elektronicznej, bezpłatnie poprzez system eBOK zawsze w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego.
3. Abonent ma prawo do otrzymywania szczegółowego wykazu wykonywanych połączeń w formie papierowej na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny zgodnie z opłatą określoną w Cenniku Usług.
4. Abonent może żądać szczegółowego wykazu wykonanych połączeń za okres nie dalej niż 12 miesięcy wstecz.

§ 4

1. Operator w chwili zawarcia Umowy Abonenckiej lub w trakcie jej wykonywania zastrzega sobie możliwość do ustalenia limitu należności za świadczone Usługi telefoniczne.
2. W przypadku przekroczenia limitu należności, o którym mowa w ust. 1 Operator informuje o tym Abonenta i wzywa do wpłaty zaliczki na poczet opłat za świadczone Usługi telefoniczne w wysokości określonej przez Operatora.
3. W przypadku przekroczenia limitu, o którym mowa w ust. 1. o więcej niż 15 % jego ustalonej wysokości, Operator zastrzega sobie możliwość do zawieszenia Abonentowi możliwości inicjowania niektórych bądź wszystkich połączeń wychodzących, do czasu zapłacenia przez Abonenta zaliczki o której mowa w ust. 2.

Rozdział 5. Opłaty za usługi telekomunikacyjne

§ 1

1. Zakres świadczonych Usług, wysokość opłat za Usługi oraz zasady ich naliczania określone są w Cenniku Usług stanowiącym integralną część Umowy.
2. Abonent za Instalację Przyłącza Telekomunikacyjnego zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej w wysokości określonej w Cenniku Usług.
3. Operator jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej w przypadku, gdy Instalacja Przyłącza Telekomunikacyjnego wiąże się z ponadprzeciętnym nakładem materiałowym lub czasowym według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.
4. Abonent za uruchomienie świadczonych Usług zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Cenniku Usług.
5. W przypadku zawierania nowej Umowy Abonenckiej obejmującej świadczenie Usług w Lokalu, w którym istnieje już Przyłącze Telekomunikacyjne Operatora, pobiera się jedynie opłatę aktywacyjną w wysokości określonej w Cenniku Usług.
6. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi w wysokości określonej w Cenniku Usług. Zmiana nie jest możliwa w przypadku, gdy nowy Lokal Abonenta znajduje się poza obszarem działania Operatora lub w przypadku, gdy w danym obszarze Operator nie świadczy danej Usługi.
7. Operator jest uprawniony do pobrania opłaty instalacyjnej na zasadach określonych w ust. 2 i 3 w przypadku, gdy nowy Lokal Abonenta nie posiada wykonanej Instalacji Przyłącza Telekomunikacyjnego.

§ 2

1. Opłaty abonamentowe płatne są do 15 dnia miesiąca za dany Okres Rozliczeniowy.
2. Opłata abonamentowa obejmuje:
 1. stały dostęp do sieci Operatora;
 2. korzystanie z wybranych Usług dla danej opłaty abonamentowej określonej w Cenniku Usług;
 3. obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań
3. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat abonamentowych z góry w wysokości określonej w Cenniku Usług, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu na wskazany przez Operatora na Umowie lub fakturze rachunek bankowy.
4. W przypadku nieotrzymania faktury w terminie, w którym była zwykle Abonentowi doręczana, Abonent powinien niezwłocznie powiadomić Operatora o nieotrzymaniu faktury.
5. W przypadku rozpoczęcia świadczenia Usługi przez Operatora w dniu niebędącym początkowym dniem miesiąca kalendarzowego, wysokość opłaty abonamentowej w tym miesiącu wynosi 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień, do końca miesiąca kalendarzowego.
6. Operator zastrzega sobie możliwość do zmiany wysokości opłat za świadczone Usługi, w tym opłaty abonamentowej.
7. W przypadku zmiany wysokości opłat Operator zobowiązany jest poinformować Abonentów z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego o zakresie zmian i terminie ich

wprowadzenia.

8. Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem z powodu braku akceptacji powyższych cen. Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu Umowy powinno być złożone co najmniej na 14 dni przed wprowadzeniem zmianionych opłat. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o wypowiedzeniu nie wywołuje skutków prawnych.

§ 3

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonych na fakturze w terminie nie przekraczającym 14 dni od daty wystawienia, chyba, że na fakturze lub w Umowie wskazano inny termin.
2. Zapłatę uznaje się za dokonaną z chwilą uznania rachunku bankowego Operatora wskazanego na fakturze lub w Umowie.
3. W przypadku, gdy Abonent nie wywiąże się z obowiązku zapłaty należności w wyznaczonym terminie, Operator ma prawo do naliczenia odsetek ustawowych za każdy dzień zwłoki zapłaty należności.
4. W przypadku, gdy Abonent nie ureguluje należności po wyznaczonym dodatkowym terminie, Operator może ograniczyć zakres świadczonych usług lub zawiesić świadczenie Usług.
5. Jeżeli w ciągu pełnego Okresu Rozliczeniowego następującego po okresie, w którym Operator zawiesił świadczenie usług z powodu określonego w ust. 4 Abonent nie ureguluje w pełni należności wynikających ze świadczonych Usług, Operator ma prawo do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym.
6. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Operatora nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi oraz opłat abonamentowych.

Rozdział 6. Postępowanie reklamacyjne

§ 1

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu świadczenia Usług, niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczonych Usług. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat związanych ze świadczonymi Usługami.
2. Reklamacja powinna zostać wniesiona pisemnie przez przesłanie na adres siedziby Operatora lub wysłana drogą elektroniczną na adres biuro@netask.pl o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
3. Reklamacja powinna zawierać następujące dane:
 1. imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Abonenta;
 2. przedstawienie przedmiotu reklamacji ze wskazaniem rodzaju niewykonanej, nienależyte wykonanej lub niewłaściwie rozliczonej Usługi, Okresu Rozliczeniowego, którego Usługa dotyczy oraz okoliczności uzasadniających reklamację;
 3. datę zawarcia Umowy i datę rozpoczęcia świadczenia Usługi w przypadku wniesienia reklamacji z tytułu niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi;
 4. numer Umowy Abonenckiej;
 5. datę i podpis reklamującego.
4. Jeżeli reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 3, przez co jej rozpatrzenie staje się niemożliwe, Abonent jest zawiadamiany pisemnie o konieczności jej uzupełnienia określając termin nie dłuższy niż 7 dni, liczony od chwili wezwania przez Operatora. Nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

§ 2

1. Reklamacja może być złożona w terminie 3 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależyte wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator rozpatrując reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację i udzielić w formie pisemnej odpowiedzi w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji. Operator jest zobowiązany potwierdzić reklamację w formie pisemnej w terminie 14 dni, chyba że odpowiedzi udzielono w terminie 14 dni. Reklamacja nierozpatrzona w terminie 30 dni od daty otrzymania staje się reklamacją uznaną.
4. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez Operatora.

§ 3

1. W przypadku uznania reklamacji Operator zobowiązany jest zwrócić Abonentowi nienależnie pobrane opłaty.
2. 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 Abonenta;
 4. na poczet przyszłych należności, jeżeli brak dyspozycji Abonenta lub nie zachodzą okoliczności wymienione w 1) i 2).
3. W przypadku nieuznania reklamacji, reklamujący może wnieść odwołanie w formie pisemnej do Operatora w terminie 14 dni od daty otrzymania pisma z odpowiedzią.
 4. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym.
 5. 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 z 18.10.2004 poz. 2291).

Rozdział 7. Postanowienia końcowe

§ 1

1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, regulaminach promocji, aneksach, Cenniku Usług stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego i Prawa Telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi.
2. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia wszelkich sporów wynikających z Umowy Abonenckiej jest sąd właściwy dla siedziby Operatora.
3. Wszelkie pisma i oświadczenia woli, Abonent oraz Operator obowiązani są przysyłać w formie listów poleconych za zwrotnym poświadczaniem odbioru lub drogą elektroniczną na adres: e-mailowy biuro@netask.pl za potwierdzeniem odczytu wiadomości. Dopelnienie tego obowiązku ma ten skutek, że w przypadku niemożności doręczenia przesyłki pozostanie ona u strony wysyłającej ze wszystkimi skutkami doręczenia przewidzianymi Umową i przepisami prawa.
4. Regulamin obowiązuje od dnia 01 stycznia 2017 r.