



**„MAXNET” Zbigniew Czernecki  
ul. Pionierów 3  
68-200 Żary**

# **REGULAMIN**

Świadczenia usługi dostępu  
W sieci MAXNET

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 sierpnia 2006 roku

## 1. POSTANOWIENIA ZAWARCIA UMOWY

- 11 Niniejszy Regulamin uzupełnia warunki Umowy i określa zakres świadczonych Usług, oraz informacje porządkowe. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
- 12 Regulamin w formie elektronicznej jest integralną częścią Umowy. Zapoznanie się z Regulaminem jest niezbędne.
- 13 Jeżeli w Regulaminie użyte zostało słowo wymienione w niniejszym punkcie i pisane jest z dużej litery, należy je rozumieć zgodnie z podaną w tym punkcie definicją:

**REGULAMIN** – Regulamin świadczenia usługi w sieci Operatora.

**OPERATOR** – „MAXNET” Zbigniew Czernecki z siedzibą w Żarach przy ul. Pionierów 3.

**UŻYTKOWNIK** - podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług dostępowych, zawartej na piśmie z Operatorem.

**UMOWA** - umowa zawarta na piśmie o świadczenie usług przez Operatora na rzecz Użytkownika i o zapłatę za tę usługę przez Użytkownika. Umowa zawiera oświadczenie Użytkownika, że przed zawarciem Umowy zapoznał się z treścią Regulaminu i Cennika oraz wyraża zgodę na włączenie ich postanowień do Umowy. Jeżeli w Regulaminie jest mowa o Umowie, należy przez to rozumieć Formularz Zgłoszeniowy, Umowę, Regulamin i Cennik łącznie.

**CENNIK** - zestawienie cen za usługi Operatora, do których płatności zobowiązany jest Użytkownik, będący wraz z niniejszym Regulaminem integralną częścią Umowy.

**FAKTURA** - jest to dokument księgowy wystawiany dla użytkownika w związku z realizowanymi Usługami i Usługami Dodatkowymi.

**TARYFA** - zestaw usług internetowych określony aktualnym cennikiem Operatora obowiązującymi na danym obszarze.

**USŁUGI** - usługi, które standardowo wchodzi w skład Taryfy.

**USŁUGI DODATKOWE** - usługi, które standardowo nie wchodzi w skład Taryfy, a których świadczenie przez Operatora Użytkownik może dodatkowo zlecić.

**TERMINAL** - jest to komputer Użytkownika umożliwiający nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych, wykorzystywanych przez Użytkownika w ramach korzystania z usług świadczonych na podstawie Umowy.

**SIEĆ** - stanowiący własność Operatora lub zarządzany przez Operatora zespół, urządzeń i kabli zainstalowanych w posesji lub lokalu Użytkownika, za jego zgodą, umożliwiający przyłączenie Terminala Użytkownika, za pomocą, której Operator świadczy między innymi usługi dostępu do Internetu.

**ŁĄCZE SIECIOWE** - niezbędne okablowanie z gniazdem komputerowym lub instalacją antenową w lokalu Użytkownika.

**INSTALACJA** - udostępnienie łącza Sieciowego do Lokalu Użytkownika oraz jego aktywacja, tj. zapewnienie dostępu do Internetu za pomocą Sieci. Instalacja podlega jednorazowej, bezzwrotnej opłacie na rzecz Operatora.

**PONOWNA AKTYWACJA** - wznowienie dostępu do Sieci z wykorzystaniem istniejącego łącza Sieciowego podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem Operatora.

**OKRES ROZLICZENIOWY** - okres JEDNEGO MIESIĄCA, za który dokonywane są rozliczenia należności Użytkownika wobec Operatora z tytułu świadczenia usług, rozpoczynający się i kończący w dniach wskazanych przez Operatora.

**PANEL ADMINISTRACYJNY** – internetowy serwis „WWW” dla abonentów, dostępny pod adresem <http://www.internet.maxnet.66.pl>

**AWARIA** - brak dostępu do Sieci lub sieci Internet nie planowany przez Operatora.

**HELPDESK** – elektroniczne biuro obsługi klienta, dostępny w Panelu Administracyjnym Użytkownika.

**ZESTAW INSTALACYJNY** – jest to zestaw urządzeń sprzedawany przez Operatora umożliwiający korzystanie z oferowanej przez niego usługi.

## 2. PODSTAWA ŚWIADCZENIA USŁUGI

- 21 Operator świadczy usługi telekomunikacyjne transmisji danych i dostępu do sieci Internet na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych z dnia 15-07-2005.
- 22 Ceny usług i ich właściwości określa Cennik Usług sieci MAXNET.
- 23 Operator zastrzega sobie możliwość uruchamiania dodatkowych usług świadczonych na podstawie odrębnych regulaminów i cenników, jak również świadczenia zawartych w niniejszym regulaminie i cenniku usług na zasadach promocyjnych. Zasady promocji określa odrębny regulamin.

### 3. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

- 31Z usług może korzystać każda osoba fizyczna lub prawna, z którą Operator zawarł Umowę.
- 32Użytkownik może zawrzeć Umowę oraz składać inne oświadczenia woli z nią związane osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.
- 33Operator zapewnia poprawne świadczenie Usługi pod warunkiem korzystania przez Użytkownika z Zestawu instalacyjnego lub innego urządzenia zaakceptowanego przez Operatora.
- 34Pełnomocnictwo do reprezentowania Użytkownika w zakresie zawarcia lub wykonywania Umowy winno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
- 35Podpisanie Umowy jest jednoznaczne z zaakceptowaniem warunków Umowy i Regulaminu, oraz ich przestrzeganiem.
- 36W imieniu Operatora Umowę Abonencką zawiera osoba uprawniona.
- 37Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy z osobami lub podmiotami:
- 3.71w przypadku, gdy nie ma możliwości świadczenia Usługi ze względu na warunki techniczne,
  - 3.72które nie spełniły warunków określonych w Regulaminie,
  - 3.73zalegającymi z płatnościami na rzecz Operatora,
  - 3.74w wyniku innej, niż określona w punkcie 3.7.3, negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, dokonanej na podstawie danych, będących w posiadaniu Operatora lub informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej,
  - 3.75z którymi Operator rozwiązał Umowę w związku z naruszeniem jej postanowień oraz nieprzebraniem postanowień Regulaminu.
- 38Jeżeli na jeden miesiąc przed końcem obowiązywania Umowy strony nie uzgodnią inaczej, Umowa zostaje przedłużona na czas nieokreślony z jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia.
- 39Operator zastrzega sobie prawo do odmowy przeniesienia miejsca dotychczasowej instalacji usługi, o ile w nowym miejscu takowa usługa nie jest realizowana.

### 4. WARUNKI ŚWIADCZENIA I KORZYSTANIA Z USŁUG

- 41Operator gwarantuje Użytkownikowi dostęp do Internetu poprzez sieć MAXNET łączem o parametrach określonych w Taryfie.
- 42Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet.
- 43Operator zastrzega sobie możliwość limitowania ilości jednoczesnych sesji TCP oraz ilości pakietów przesyłanych w jednostce czasu.
- 44Operator zastrzega sobie możliwość czasowego blokowania ruchu p2p.
- 45Przydzielona w Taryfie prędkość dzielona jest po równo na każdy posiadany przez Abonenta adres IP.
- 46Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z obowiązującym Regulaminem.
- 47Operator zastrzega sobie prawo do rozłączania połączenia internetowego (rozłączenie serwisowe – time out), wymagającego ponownej Autoryzacji.
- 48Konto poczty internetowej wchodzące w skład Pakietu jest przeznaczone do użytku indywidualnego.
- 4.81Konto poczty elektronicznej może być używane tylko przez jedną osobę (potencjalnie na wielu komputerach) lub przez wiele osób na jednym komputerze. Stwierdzenie faktu jednoczesnego wykorzystywania konta przez więcej niż jedną osobę w danym czasie może być podstawą do automatycznego rozłączania.
  - 4.82Operator gwarantuje zachowanie prywatności przychodzącej i wychodzącej poczty, jak również bezpieczeństwa danych przechowywanych na serwerze Operatora.
  - 4.83Konto poczty elektronicznej przeznaczone jest do użytku na jednym komputerze w danym czasie. Nie może być wykorzystywane do zapewnienia łączności sieci lokalnej lub jako bramka poczty elektronicznej w firmie. Konto nie może też być wykorzystywane do wysyłania dużych ilości listów elektronicznych do osób, które nie wyraziły wcześniej chęci ich otrzymywania (spam).
- 4.9 Operator świadczy Usługi w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.
- 4.10Operator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub brak możliwości świadczenia usług spowodowanych siłą wyższą lub okolicznościami utrudniającymi, albo uniemożliwiającymi świadczenie usług przez Operatora takimi jak: strajki, warunki atmosferyczne, urzędowe orzeczenia, awarie sieci telekomunikacyjnych, także wówczas, gdy za powstanie tych okoliczności ponoszą odpowiedzialność partnerzy Operatora oraz partnerzy tych partnerów, a także w przypadku wadliwie działającego sprzętu Użytkownika.
- 4.11Operator świadczy Usługi nieprzerwanie z wyjątkiem przerw technicznych, niezbędnych do prawidłowego działania Sieci. Przerwy techniczne są to okresy związane z pracami technicznymi tzn. konserwacją, naprawami jak również testowaniem sprzętu teleinformatycznego. Przerwy techniczne mogą występować nie dłużej niż 36 godzin w okresie rozliczeniowym.
- 4.12Operator zobowiązuje się do dokonania podłączenia Użytkownika w terminie do 3 tygodni od daty podpisania Umowy i dokonania opłaty instalacyjnej, chyba, że strony uzgodnią inny termin.

- 4.13 Użytkownik zobowiązany jest do:
- 4.131 Udostępnienia lokalu w wyznaczonym terminie upoważnionemu pracownikowi Operatora, w celu wykonania instalacji,
  - 4.132 Przygotowania lokalu oraz miejsca instalacji łącza,
  - 4.133 Prawidłowego przygotowania Terminala oraz zabezpieczenia znajdujących się w nim danych.
  - 4.134 Brak udostępnienia lokalu w umówionym terminie spowoduje odpowiednie przesunięcie terminu instalacji.
  - 4.135 Operator zobowiązuje się do udostępnienia Usług Użytkownikowi w momencie podłączenia Użytkownika do Sieci.
- 4.14 Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę danych przesyłanych przez łącze Sieciowe jak również za straty i/lub szkody wynikłe z zastosowania i/lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Użytkownika z sieci Internet oraz sieci Operatora.
- 4.15 Użytkownik wyraża zgodę na wysyłanie na adres poczty elektronicznej Użytkownika podany w Umowie komunikatów technicznych, informacji o usługach i nowościach w ofercie Operatora oraz informacji, dla których nie przewidziano formy pisemnej ani w Umowie ani w Regulaminie.
- 4.16 Przydzielony Użytkownikowi przez Operatora nr ID jest numerem identyfikującym Użytkownika w sieci Operatora.
- 4.17 Operator dokłada wszelkich starań, aby zabezpieczyć dane Użytkownika na serwerach Operatora, ale nie ponosi odpowiedzialności za negatywne skutki ingerencji osób trzecich.
- 4.18 Operator nie ponosi odpowiedzialności za treści prezentowane na stronach WWW Użytkownika.
- 4.19 Operator może usunąć strony WWW Użytkownika w przypadku naruszenia powszechnie akceptowanych norm obyczajowych, zawierających treści obelżywe i/lub powodujące naruszenia prawa.
- 4.20 Operator za dodatkową opłatą określoną w Cenniku może zapewnić Użytkownikowi dodatkową pomoc techniczną np. przy zainstalowaniu karty sieciowej, konfiguracji Terminala, sprawdzeniu poprawności działania w nim karty sieciowej.
- 4.21 Korzystając z Usług Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa i praw osób trzecich, wiążących się z tą czynnością, pod rygorem rozwiązania Umowy przez Operatora w trybie natychmiastowym i odłączenia Użytkownika od Sieci. W szczególności Użytkownik, jest zobowiązany do przestrzegania przepisów Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
- 4.22 Użytkownik odpowiada za wybór miejsca, sposób przechowywania hasła zabezpieczającego konto i innych haseł oraz dołoży wszelkich starań by uniemożliwić do nich dostęp osobom trzecim. W przypadku, gdy osoba trzecia poniesie szkodę wskutek działań Użytkownika, osób korzystających z haseł lub urządzeń Użytkownika, Operator jest zwolniony od jakiegokolwiek odpowiedzialności.
- 4.23 W ramach Usług Operator nie dostarcza Użytkownikowi żadnego systemu zabezpieczającego oraz oprogramowania antywirusowego i w związku z tym nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie informacji w zasobach Użytkownika przez osoby trzecie i wirusy internetowe. Użytkownik jest zobowiązany do informowania Operatora o znanych mu przypadkach nadużycia.
- 4.24 W przypadku dostępu radiowego Operator montuje anteny zewnętrzne w miejscu określonym przez abonenta. Abonent powinien posiadać odpowiednie zgody na montaż tych instalacji. Nie dotyczy to miejsc, na które Operator uzyskał zgody na podstawie odrębnych umów.

## 5. OPŁATY

- 51 Użytkownik jest zobowiązany do terminowego uiszczania opłat w wysokości określonej w Cenniku zgodnie z wykupioną Taryfą.
- 52 Za dzień wniesienia opłaty uważa się datę na dowodzie wpłaty wystawionym przez Operatora lub datę zaksięgowania środków na koncie Operatora.
- 53 Wpłata Użytkownika widoczna jest w Panelu Administracyjnym w ciągu 12 godzin od momentu zaksięgowania środków na koncie Operatora.
- 54 W ramach opłaty abonamentowej Abonent otrzymuje:
- dostęp do sieci Operatora o określonej w Taryfie prędkości transmisji danych od i do swojego komputera,
  - udogodnienia towarzyszące, określone w Taryfie.
- 55 Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego Okresu rozliczeniowego, wówczas za każdy dzień świadczenia Usługi w takim Okresie rozliczeniowym Abonent zapłaci opłatę w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej.
- 56 Opłaty naliczane są pierwszego dnia każdego miesiąca za okres bieżącego miesiąca. W momencie naliczenia opłaty wystawiana jest faktura VAT.
- 57 W przypadku nieotrzymania Faktury VAT za Okres rozliczeniowy, Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt Operatorowi.
- 58 Opłata instalacyjna jest bezzwrotna.

- 5.9 W przypadku nieuregulowania opłat Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług do czasu uregulowania należności wraz z odsetkami za opóźnienie. Każda wpłata dokonana przez Użytkownika zaliczona będzie w pierwszej kolejności na poczet zaległych odsetek.
- 5.10 Dopuszcza się możliwość dokonywania przedpłat na poczet kolejnych okresów rozliczeniowych jednak nie więcej niż za 3 okresy. Operator wystawia fakturę VAT za kolejny okres rozliczeniowy i dostarcza ją Użytkownikowi.
- 5.11 Brak wpłaty na konto Operatora w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury może spowodować zawieszenie świadczenia Usług na rzecz Użytkownika lub rozwiązanie Umowy.
- 5.12 W okresie wstrzymania świadczenia Usług Operator jest zwolniony z wykonywania obowiązków określonych w Umowie i Regulaminie. Jeżeli Użytkownik uiści zaległe opłaty wraz z odsetkami oraz opłatę za ponowną aktywację, wówczas Operator zobowiązuje się w terminie 12 godzin ponownie uruchomić Usługę Użytkownikowi.
- 5.13 Operator zastrzega sobie prawo do zmian Cennika. Opłaty mogą ulec zmianie o wskaźnik inflacji ogłaszany przez GUS nie częściej jednak niż raz na pół roku oraz w razie wzrostu kosztów zewnętrznych ponoszonych przez Operatora z przyczyn od niego niezależnych takich jak: wprowadzenie opłat przez czynniki urzędowe, zmiany kosztów związanych ze zmianą opłat przez zewnętrznych kooperantów itp. O każdej zmianie opłaty Operator zobowiązany jest powiadomić Użytkownika z wyprzedzeniem, co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem zmiany.
- 5.14 Użytkownik może zawiesić świadczoną Usługę przez Operatora maksymalnie na trzy miesiące w trakcie obowiązywania Umowy. Może to jednak nastąpić dopiero po upływie sześciu miesięcy od daty zawarcia Umowy. Zawieszenie wiąże się z jednorazową opłatą podaną w cenniku. Czas trwania Umowy przedłuża się o okres na jaki Usługa została zawieszona.
- 5.15 Użytkownik ma obowiązek informować Operatora o wszelkich zmianach danych Użytkownika zawartych w formularzu zgłoszeniowym w formie elektronicznej na adres systemu Helpdesk lub dokonać zmiany samodzielnie w Panelu Administracyjnym.
- 5.16 Operator zastrzega sobie prawo do pobierania dodatkowych opłat zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem za świadczenie Usług Dodatkowych zleconych przez Użytkownika.

## 6. ROZWIĄZANIE UMOWY

- 6.1 Każda ze stron może wypowiedzieć Umowę bez podania przyczyny z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Wypowiedzenie Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności. Nie dotyczy Umów zawartych na czas określony. W przypadku rozwiązania Umowy przed upływem jej obowiązywania z winy Użytkownika, Użytkownik zapłaci Operatorowi karę umowną w wysokości 500 (słownie: pięćset) złotych.
- 6.2 Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Użytkownika od uregulowania wszelkich należności na rzecz Operatora objętych Umową. Rozliczenie powinno nastąpić nie później niż w dniu wniesienia rezygnacji pod rygorem nieważności wniesionej rezygnacji.
- 6.3 Umowa wygasa w przypadku:
- 6.31 Rozwiązania, likwidacji, itp. Użytkownika nie będącego osobą fizyczną,
  - 6.32 Utraty praw do lokalu,
  - 6.33 Śmierci Użytkownika,
  - 6.34 Gdy Operator utraci zdolność do prowadzenia działalności gospodarczej, jak również, gdy utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług objętych Umową przy jednoczesnym zachowaniu zdolności do prowadzenia działalności gospodarczej,
- 6.4 Operatorowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, jeżeli:
- 6.4.1 Użytkownik zalega z płatnościami za 2 okresy rozliczeniowe,
  - 6.4.2 Użytkownik udostępni osobie trzeciej korzystanie z Usług, lub umożliwi korzystanie z Usług za pomocą Sieci poza lokal, którego dotyczy niniejsza Umowa,
  - 6.4.3 Użytkownik dokona samowolnej przeróbki łącza Sieciowego lub zawini jego uszkodzenia,
  - 6.4.4 Użytkownik nie dopuści do okresowej kontroli łącza Sieciowego, bez uzasadnionych powodów,
  - 6.4.5 Użytkownik narusza postanowienia Umowy i Regulaminu.
- 6.5 Operator ma prawo domagać się ponadto zwrotu kosztów przywrócenia łącza Sieciowego do stanu poprzedniego lub odszkodowania z tytułu zniszczenia łącza jak i urządzeń innych Użytkowników, jeśli Użytkownik dokona samowolnej przeróbki łącza Sieciowego lub zawinione jego uszkodzenia.
- 6.6 Operator jest zobowiązany do usunięcia wszystkich danych Użytkownika umieszczonych na serwerach Operatora w terminie 1 miesiąca od wygaśnięcia Umowy.

## 7. AWARIE I KONTROLE

- 7.1 Użytkownik jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Operatora o występujących Awariach w Sieci. Zgłoszenie winno być dokonane za pomocą listu elektronicznego wysłanego

z adresu e-mail podanego w umowie na adres systemu Helpdesk, o ile parametry działania usługi na to pozwalają. W przeciwnym wypadku fakt wystąpienia Awarii należy zgłosić inną drogą.

- 72 Zgłoszenie powinno w sposób wyczerpujący opisywać rodzaj problemu i posiadać załączony plik raportu programu awaria.exe o ile test można było przeprowadzić. Nieprawidłowe zgłoszenia zostają kasowane przez operatora bez powiadomienia.
- 73 Operator przyjmuje do wiadomości fakt wystąpienia Awarii, w momencie utworzenia zgłoszenia w systemie Helpdesk. Abonent w momencie dokonywania zgłoszenia, może wskazać inny czas wystąpienia Awarii w sytuacji gdy jakość usługi uniemożliwiła dokonania zgłoszenia drogą elektroniczną i wystąpienie Awarii miało miejsce poza godzinami pracy serwisu.
- 74 Fakt podjęcia działań, usunięcia awarii odnotowywany jest w systemie Helpdesk w odpowiedzi na zgłoszenie dokonane przez Użytkownika.
- 75 Usuwanie Awarii:
- 7.51 W obrębie łączy międzybudynkowych (tzn. łączy umiejscowionych między budynkami) lub radiowych stacji dostępowych w terminie 36 godzin roboczych od dnia i godziny powiadomienia o Awarii w godzinach pracy Operatora.
  - 7.52 W obrębie łączy umiejscowionych w budynku i lokalu Użytkownika w terminie 24 godzin roboczych licząc od dnia i godziny powiadomienia o Awarii w godzinach pracy Operatora,
- 76 Użytkownik ma obowiązek zapewnić dostęp do miejsca Awarii w godzinach od 11:00 do 19:00 chyba, że miała ona miejsce poza lokalem Użytkownika lub poza miejscem przez nie go kontrolowanym. Brak takiego dostępu przesuwają odpowiednio termin usunięcia Awarii a Użytkownik nie wnosi żadnych roszczeń z tego tytułu.
- 77 Za usunięcie Awarii w Lokalu Użytkownika nie wynikających z fizycznych wad łączy lub wynikających z przyczyn, które powinny się znaleźć pod kontrolą Użytkownika, bądź za wezwaniem Operatora bez uzasadnienia, pobrana będzie dodatkowa opłata wg stawek określonych w Cenniku oraz koszty dojazdu.
- 78 Operator ma prawo do okresowych kontroli prawidłowości działania łączy sieciowego w lokalu Użytkownika. Operator zobowiązuje się do powiadomienia Użytkownika o zamiarze kontroli (pisemnie lub telefonicznie) przed jej terminem. Pracownicy Operatora przeprowadzający kontrolę są zobowiązani, na żądanie Użytkownika, okazać pisemne umocowanie wystawione przez Operatora o powierzeniu im obowiązku kontroli łączy.

## 8. REKLAMACJE

### 8.1 Reklamacje mogą dotyczyć:

- Niewykonania Usługi,
- wadliwego rozliczenia Usługi,
- sposobu realizacji zgłoszenia w systemie Helpdesk

- 82 Reklamacja winna być złożona pisemnie przez Użytkownika w siedzibie Operatora lub przesłana listem na adres Operatora.
- 83 Za datę wniesienia reklamacji uważa się dzień złożenia lub otrzymania listu przez Operatora.
- 84 Odpowiedź na reklamację wymaga formy pisemnej.
- 85 Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Użytkownika z obowiązku opłat za Usługi.
- 86 Operator jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia.
- 87 W przypadku, gdy Operator nie uznał reklamacji w całości lub w części, winien w odpowiedzi wskazać uzasadnienie zajętego przez siebie stanowiska.
- 88 Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną po udzieleniu odpowiedzi reklamującemu. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Użytkownik wnoszący reklamację ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów jest Sąd dla miasta Legnicy.
- 89 Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.
- 8.10 Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę.
- 8.11 Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w Okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.
- 8.12 W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w punkcie 8.10. kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
- 8.13 Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.
- 8.14 W przypadku występowania innych kłopotów niż określone w punkcie 8.1 komunikacja pomiędzy Operatorem a Użytkownikiem odbywa się w formie elektronicznej poprzez system Helpdesk, a fakt zgłoszenia i odpowiedzi w takiej formie uważa się za wyczerpujący.

- 8.15 W przypadku zgłaszania reklamacji w zakresie parametru usługi niezbędne jest dostarczenie
- raportu programu awaria.exe lub raportu zawierającego minimum następujące dane
  - listę aktualnych połączeń sieciowych realizowanych na łączu sieciowym (netstat),
  - parametry połączenia sieciowego (ipconfig),
  - raport z programu do transmisji plików z transmisji od i do serwera należącego do sieci Operatora.

## 9. NARUSZENIA REGULAMINU

- 9.1 Za naruszenie postanowień niniejszego Regulaminu rozumie się:
- 9.11 Działania powodujące blokowanie i/lub zawieszanie Urządzeń innych użytkowników sieci Operatora lub Internetu, w tym rozesyłanie szkodliwych pakietów w sieci, wynikające z posiadania trojana lub z infekcji wirusami. Po stwierdzeniu takiego faktu, Abonent zostanie natychmiast wyłączony.
  - 9.12 Stosowanie nielegalnych i/lub naruszających prawa osób trzecich programów komputerowych,
  - 9.13 Umieszczanie informacji niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich w sieci MAXNET lub Internet,
  - 9.14 Działanie niezgodne z ogólnie pojętą "kulturą sieciową" tzn. używanie obelżywego, nieprzyzwoitego języka, zamieszczanie materiałów powszechnie uznanych za obraźliwe, niezgodne z prawem, ingerowanie w sprzęt i oprogramowanie oraz przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci,
  - 9.1.5 Zamieszczanie (dotyczy serwerów Operatora) materiałów reklamowych i informacji komercyjnych, przez które uważa się materiały i informacje, których umieszczenie może przynieść dochód właścicielowi lub użytkownikowi strony internetowej lub innej osobie, o ile nie stanowi inaczej odrębna Umowa,
  - 9.16 Podejmowanie działań mających na celu odczytanie haseł posiadaczy kont lub naruszenie ich zasobów,
  - 9.17 Świadomą ingerencję w sprzęt będący własnością Operatora,
  - 9.18 Wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci lub mające negatywne konsekwencje dla innych użytkowników Sieci Operatora lub Internet.
- 9.2 W przypadku, gdy Użytkownik w sposób oczywisty narusza postanowienia niniejszego Regulaminu, swoimi działaniami powoduje zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci Operatora zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zaprzestania świadczenia Usług na rzecz Użytkownika bez prawa domagania się przez niego odszkodowania.

## 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 10.1 Operator zaleca Użytkownikowi:
- 10.11 Instalację oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych znajdujących się w Urządzeniu Użytkownika,
  - 10.12 Bieżącą aktualizację systemu operacyjnego,
  - 10.13 Kontrolę antywirusową wszelkich danych uzyskanych za pomocą Sieci Operatora i Internet lub z innych źródeł,
  - 10.14 Instalację oprogramowania w celu zabezpieczenia danych Użytkownika przed ingerencją osób trzecich.
- 10.2 Użytkownik ponosi wszelką odpowiedzialność za spowodowanie przez siebie uszkodzeń w sieci, wobec innych użytkowników i Operatora.
- 10.3 W przypadku zmiany miejsca stałego pobytu (w tym adresu zamieszkania) lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji w tym adresu e-mail, a także w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwisk i imion, Użytkownik zobowiązany jest (w formie pisemnej lub elektronicznej z potwierdzeniem odbioru) powiadomić o tym fakcie Operatora w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany lub rozpoczęcia wprowadzania takich zmian, dołączając dokumenty potwierdzające powyższe zdarzenie.
- 10.4 W przypadku niewykonania przez Użytkownika zobowiązania wynikającego z punktu 10.3, wszelką korespondencję kierowaną do Użytkownika pod dotychczasowy adres i z dotychczasowymi danymi uważa się za prawidłowo nadaną ze wszystkimi konsekwencjami doręczenia dla Użytkownika.
- 10.5 W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.
- 10.6 Operator powiadamia Abonenta o każdej zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem, co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.