

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DOSTĘPU DO INTERNETU PRZEZ PPHU MATRIX

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§1

1. Niniejszy Regulamin, zwany dalej Regulaminem, określa warunki i zasady świadczenia Usług Internetowych na rzecz Abonenta przez PPHU MATRIX z siedzibą w Kurowicach, ul. Rokicińska 34 wpisany do rejestru przedsiębiorstw telekomunikacyjnych nr 7581 w dniu 06.03.2008, zwany dalej „Operatorem”.
2. Operator świadczy Usługi w zakresie i na warunkach określanych w Umowie abonenckiej, Regulaminie oraz w Cenniku a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania. Dokumenty te dostępne są na stronie www.matrixinternet.pl.
3. Regulamin stanowi integralną część umowy.
4. Operator może wprowadzić odrębne Regulaminy lub Cenniki 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 Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

§2

1. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

Abonent – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem pisemną Umowę o świadczenie Usług dostępu do Internetu.

Abonent zbiorowy – podmiot reprezentujący wobec Operatora grupę Abonentów, którzy mogą korzystać z usług Operatora na mocy odrębnej Umowy o korzystanie z usług PPHU MATRIX.

Abonament – opłata miesięczna uiszczana przez Abonenta za korzystanie z usług świadczonych przez Operatora, w zakresie i wysokości określonej w Umowie, Cenniku lub Regulaminie Promocji.

Awaria – uszkodzenie Urządzeń lub Sieci – niewynikające z winy Abonenta, uniemożliwiające korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych, modernizacyjnych lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta, oraz przerw wynikających z działania Siły Wyższej.

Cennik – wykaz Usług lub Usług Dodatkowych wraz z ich charakterystyką oraz zestawieniem cen, podawany do wiadomości Abonentów oraz do wiadomości publicznej, stanowiący integralną część Umowy.

Instalacja – wykonanie przyłącza w Lokalu Abonenta celem zapewnienia dostępu do Sieci, podlegająca jednorazowej, bezwrotnej opłacie na rzecz Operatora („Opłata Instalacyjna”), chyba że Umowa określa płatność za Instalację w inny sposób.

Konsument – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Lokal – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal) wskazana przez Abonenta w Umowie jako miejsce świadczenia Usługi lub miejsce, w którym zlokalizowane jest Zakończenie Sieci.

Łącze – część Sieci Operatora umożliwiająca świadczenie Usługi pomiędzy Zakończeniami Sieci lub łącząca Zakończenie Sieci z innymi częściami Sieci Operatora.

Nieuzasadnione wezwanie serwisu – wezwanie przez Abonenta służb technicznych Operatora w celu usunięcia Awarii niewynikającej z winy Operatora lub nie mającej miejsca.

Okres Rozliczeniowy – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora usług z tytułu świadczenia usługi dostępu do internetu lub usług dodatkowych. Okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc kalendarzowy.

Operator - PPHU MATRIX z siedzibą w Kurowicach, ul. Rokicińska 34 wpisany do rejestru przedsiębiorstw telekomunikacyjnych nr 7581 w dniu 06.03.2008, NIP: 7281365517.

Opłata wyrównawcza - kwota nieprzekraczająca wartości ulgi przyznanej Abonentowi w związku z zawarciem Umowy, pomniejszona o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, która może zostać pobrana przez Operatora od Abonenta w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta.

Przedstawiciel Operatora – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązania Umowy lub/i wykonywania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu.

Rachunek – dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, zawierający opłaty wynikające z Umowy, Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Operatora zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Regulamin – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług dostępu do Internetu przez PPHU MATRIX.

Regulamin Promocji – Regulamin określający szczególne, promocyjne warunki na Usługi Internetowe świadczone przez Operatora, polegające w szczególności na obniżeniu opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy.

Sieć Operatora - sieć telekomunikacyjna umożliwiająca świadczenie Usługi.

Siła wyższa – zdarzenie niezależne od Abonenta i Operatora, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, w szczególności działanie sił przyrody (burze, wichury, powódzie, pożary), katastrofy naturalne, działania zbrojne, strajki.

Sprzęt - urządzenie techniczne umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usługi oddane do użytkowania Abonentowi, pozostające własnością Operatora przez cały czas trwania Umowy, a także po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu.

Umowa – umowa o świadczenie Usług dostępu do Internetu, zawarta między Abonentem a Operatorem.

Urządzenie Końcowe – urządzenie będące własnością Abonenta np. komputer, przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci.

Usługa – usługa dostępu do Internetu, świadczona przez Operatora lub związana z tą usługą usługa dodatkowa.

Zamawiający – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy.

Zakończenie Sieci – punkt Sieci Operatora w Lokalu Abonenta zakończony gniazdem lub kablem z wtyczką umożliwiającą podłączenie Urządzeń Końcowych do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usługi.

Zawieszenie świadczenia Usługi – czasowe zaprzestanie świadczenia Usługi Abonentowi, jej części lub Usług dodatkowych z jednoczesną rezerwacją zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

§3

1. Operator w ramach opłaty abonamentowej umożliwia Abonentowi:

- stały dostęp do Sieci,
- korzystanie z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej,

- obsługę serwisową, z wyjątkiem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
2. Rodzaj usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.
 3. Zakres usług świadczonych przez Operatora na danym terenie uzależniony jest od posiadanych możliwości technicznych i organizacyjnych.
 4. Operator oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenach, na których posiada Sieć umożliwiającą świadczenie Usług.
 5. Operator świadczy Usługi telekomunikacyjne w oparciu o swoją infrastrukturę z wykorzystaniem łącz i usług innych operatorów.

Rozdział II

Umowa

§4

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, chyba że Operator i Abonent postanowią inaczej. Minimalny czas trwania Umowy stanowi jeden pełny Okres rozliczeniowy. Jeden pełny Okres rozliczeniowy stanowi również minimalny czas świadczenia poszczególnych Usług o charakterze ciągłym. Zapis zdania pierwszego w szczególności zapewnia możliwość zawarcia Umowy na czas oznaczony, nie dłuższy niż 12 miesięcy. W przypadku Konsumenta, czas oznaczony, stanowiący początkowy czas obowiązywania Umowy nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
2. Umowa zawarta na czas określony, po upływie okresu jej obowiązywania ulega automatycznie przedłużeniu, na warunkach z ostatniego Okresu Rozliczeniowego na czas nieokreślony, chyba, że Abonent, złoży oświadczenie o braku woli przedłużania Umowy na czas nieokreślony, o odstąpieniu od Umowy, o rozwiązaniu umowy bądź o wypowiedzeniu umowy w formie pisemnej bądź dokumentowej w siedzibie Operatora, listownie, w rozmowie telefonicznej (pod numerem telefonu Operatora wskazanym w Umowie lub poprzez wiadomość mailową (wysłaną z adresu e-mail Abonenta podanego Operatorowi usług w Umowie, na adres e-mail Operatora usług: biuro@matrixinternet.pl.
W przypadku złożenia przez Abonenta w formie dokumentowej oświadczenia o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony albo o rozwiązaniu umowy albo o wypowiedzeniu umowy albo o odstąpieniu od umowy, Operator usług niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:
 - wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie- w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
 - wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie – w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny.Operator usług potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie złożonego w formie dokumentowej oświadczenia Abonenta o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony albo o rozwiązaniu umowy albo o wypowiedzeniu umowy albo o odstąpieniu od umowy, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem oświadczenia Abonenta, dzień otrzymania oświadczenia Abonenta i dzień rozwiązania/odstąpienia od umowy.
3. W przypadku gdy umowa zawarta na czas określony ulega automatycznie przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych umową.
4. Przed automatycznym przedłużeniem na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony Operator usług informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu umowy, sposobach jej rozwiązania, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.
5. Po automatycznym przedłużeniu na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony Operator usług co najmniej jeden raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba, że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.
6. W przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, Regulaminy promocji traktować należy jako uregulowania szczególne wobec Regulaminu oraz Cennika.
7. Operator zawiera umowę osobiście lub przez należycie umocowanego Przedstawiciela.
8. W przypadku zawarcia przez Abonenta będącego Konsumentem Umowy poza Lokalem Operatora lub na odległość, przysługuje mu prawo odstąpienia od Umowy, w terminie 14 dni od jej zawarcia, bez podawania przyczyn i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w ust. 10, 11 i 14 poniżej, składając osobiście w siedzibie Operatora, listownie lub formie elektronicznej lub dokumentowej oświadczenia, zawierającego wolę odstąpienia od Umowy. Wzór formularza odstąpienia od umowy stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
9. W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowę uważa się za niezawartą.
10. Jeżeli Konsument nie został poinformowany przez Operatora o prawie odstąpienia od Umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od upływu terminu, o którym mowa jest w ust. 5 powyżej.
11. Jeżeli Konsument został poinformowany przez Operatora o prawie odstąpienia od Umowy przed upływem terminu, o którym mowa jest w ust. 5 powyżej, termin do odstąpienia od Umowy upływa po 14 dniach.
12. Operator ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszt dostarczenia Sprzętu Operatora. Zwrot płatności przez Operatora dokonywany będzie przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Konsumenta w pierwotnej transakcji, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Operator może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania Sprzętu lub do czasu dostarczenia dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
13. Operator nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów, jeżeli wybrany przez Konsumenta sposób dostarczenia Sprzętu Operatorowi jest inny niż najtańszy zwykły sposobu dostarczenia oferowany przez Operatora.
14. Konsument ma obowiązek zwrócić Sprzęt Operatora do Siedziby Operatora lub przekazać go osobie upoważnionej przez Operatora do odbioru, niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy, chyba że Operator zaproponował, że sam odbierze Sprzęt Operatora. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Sprzętu Operatora przed jego upływem.
15. Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu Sprzętu Operatora, chyba że Operator zgodził się je ponieść lub nie poinformował Konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów.
16. Konsument ponosi odpowiedzialność tylko za zmniejszenie wartości Sprzętu wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Sprzętu.
17. Jeżeli na wyraźne żądanie Konsumenta wykonywanie Usługi ma rozpocząć się przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, Konsument zobowiązany jest do zwrotu kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczenia spełnionych do chwili odstąpienia od Umowy.
18. Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje Konsumentowi:
 - a) jeżeli Operator wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu

świadczenia przez Operatora utraci prawo odstąpienia od Umowy,

b) w odniesieniu do Umowy o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy i po poinformowaniu Konsumenta przez Operatora o utracie prawa odstąpienia od Umowy .

16. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Operatora dokumenty potwierdzające tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której tytuł prawny do Lokalu przysługuje.

17. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Operatora o tej okoliczności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres biuro@matrixinternet.pl lub w formie pisemnej lub dokumentowej.

18. Operator świadczy usługi na rzecz Abonenta wyłącznie na podstawie Umowy zawartej z Abonentem, zapewniając mu możliwość korzystania z wybranych Usług, na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku oraz Regulaminie promocji – jeśli umowa została zawarta w ramach akcji promocyjnych organizowanych przez Operatora.

19. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków Umowy, Regulaminu, Cennika, Regulaminu Promocji – w szczególności do terminowego regulowania opłat za Usługi.

20. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia umowy lub uzależnia jej zawarcie od ustalenia warunków innych niż wynikające z Cennika, w przypadku wystąpienia okoliczności istotnie utrudniających przyłączenie Lokalu do Sieci Operatora lub rodzących znaczne jego koszty.

21. Operator może odmówić zawarcia Umowy w przypadku:

a. braku możliwości technicznych świadczenia Usługi,

b. gdy proponowany przez Abonenta zakres lub sposób korzystania z Sieci i Usługi może szkodliwie wpłynąć na poziom obsługi pozostałych Abonentów i Usług.

§5

1. Przy zawieraniu Umowy Abonent zobowiązany jest udostępnić i udokumentować Operatorowi lub Przedstawicielowi Operatora dokumenty potwierdzające jego tożsamość lub status prawny.

2. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za szkody Operatora, powstałe wskutek nieprawdziwości oświadczenia, o którym mowa w pkt. 1§5.

§6

1. Operator może, w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej umożliwić Abonentowi zmianę warunków Umowy. W takim przypadku Operator utrwała oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób.

2. Abonent i Operator są uprawnieni do rozwiązania Umowy w całości lub części dotyczącej jedynie poszczególnych rodzajów Usług z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej. Wypowiedzenie Umowy Abonentowi przez Operatora wymaga podania ważnej przyczyny. W przypadku rozwiązania Umowy wyłącznie w części obejmującej świadczenie poszczególnych rodzajów Usług, Umowa w pozostałej części wiąże Abonenta i Operatora świadczącego pozostałe Usługi, z zastrzeżeniem jednak, że niektóre z tych Usług mogą być świadczone wyłącznie przy równoczesnym korzystaniu z innej Usługi.

W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi wszelkie opłaty za korzystanie z Usług Operatora, naliczane zgodnie z Umową podlegającą wypowiedzeniu.

3. W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na czas określony przed upływem tego okresu, Abonent zobowiązany jest do zapłaty Operatorowi Opłaty Wyrównawczej. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.

4. Operatorowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w następujących przypadkach:

a. kiedy Operator utraci możliwość świadczenia Usługi ze względów technicznych, lub utraci uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej.

b. zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych przez inne podmioty, będących integralną częścią Usługi Operatora,

c. rażącego naruszenia przez Abonenta postanowień Regulaminu, z zastrzeżeniem uprzedniego wezwania Abonenta do usunięcia naruszeń będących podstawą rozwiązania Umowy,

d. Abonent udostępni Usługi poza Lokal, osoba trzecim,

e. Abonent używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci,

f. Abonent uniemożliwia Przedstawicielowi Operatora wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Operatora terminie, uniemożliwi dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu jego przeglądu, naprawy lub usunięcia Awarii,

g. Zalegania przez Abonenta z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub nie będącej opłatą okresową, przewidzianą Umową Abonencką, Regulaminem, Cennikiem o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia,

h. powzięcia przez Operatora wiadomości o utracie tytułu prawnego, o którym mowa w pkt.16 §4 w zakresie danej usługi.

5. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy, rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym lub odstąpieniu od Umowy wymaga formy pisemnej lub w formy odpowiadającej formie zawarcia Umowy pozwalającej na jednoznaczną identyfikację Abonenta.

6. Umowa wygasa w przypadku:

a. powzięcia przez Operatora wiadomości o śmierci Abonenta,

b. ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejściem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w tytule IV ustawy – Kodeks spółek handlowych.

7. W wypadku zbycia lokalu (lub utraty tytułu prawnego w innej formie) przez Abonenta, Abonent może przekazać prawa i obowiązki wynikające z Umowy na rzecz nabywcy praw do lokalu po uprzednim powiadomieniu Operatora. Cesję uznaje się za skuteczną w momencie zawarcia Umowy przez nowego użytkownika lokalu. W przypadku nie przejścia praw i obowiązków Abonenta przez nabywcę praw do lokalu Umowa może zostać rozwiązana przez Abonenta jedynie w trybie przewidzianym w pkt.2 §4. Jeżeli Abonent nie powiadomi Operatora o dokonaniu zbycia/utraty prawa do lokalu lub/i nie rozwiąże Umowy, jest on odpowiedzialny za płatności wynikające z Umowy, niezależnie od tego, kto korzysta z Usługi za pomocą sieci Operatora.

§7

1. W przypadku rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy Abonent jest zobowiązany zwrócić Operatorowi zainstalowany Sprzęt i urządzenia, na własny koszt, dostarczając osobiście do siedziby Operatora, nie później jednak niż w ciągu 14 dni od daty rozwiązania Umowy.

2 W przypadku niezwrócenia Sprzętu przez Abonenta lub zwrócenia w stanie zniszczenia wykraczającego poza normalne zużycie albo w przypadku uszkodzenia Urządzenia wynikającego z nieprawidłowej eksploatacji lub/i umyślnego uszkodzenia przez Abonenta, Operator pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

Rozliczenia

§8

1. Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za świadczone Usługi określona jest w Cenniku obowiązującym w chwili podpisania Umowy. Operator zastrzega sobie prawo zmiany Cennika w każdym czasie, w trybie zgodnym z obowiązującymi przepisami.
2. Operator zastrzega sobie możliwość wprowadzenia innych niż Cennik sposobów informowania Abonentów o opłatach i sposobach ich naliczania. Inne niż określone w Cenniku opłaty i sposoby ich naliczania dotyczą akcji promocyjnych i określone są w Regulaminie promocji.
3. Cennik, zawierający również informację o kosztach usług serwisowych podawany jest przez Operatora do publicznej wiadomości, dostępny na stronie www.matrixinternet.pl. oraz dostarczany bezpłatnie Abonentowi wraz z Umową.
4. Operator doręczy Abonentowi w formie w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ostatnim zdaniu niniejszego ustępu oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zaproponowanej zmiany w Cenniku z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi wypowiedzenie Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim oznacza akceptację zmian w Cenniku. W razie wypowiedzenia Umowa w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także Opłata Wyrównawcza, chyba że zmiana następuje na skutek zmiany przepisów prawa. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Cennika drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość lub pisemnie na adres korespondencyjny.
5. W przypadku, gdy zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dotyczy dodania nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku.

§9

1. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za zrealizowaną Usługę świadczoną przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.
2. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku Umów zawartych z Operatorem.
3. W przypadku gdy Usługa była świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym Okresie Rozliczeniowym.
4. Abonenci w pierwszym otrzymanym Rachunku obciążeni zostaną opłatą instalacyjną, w wysokości określonej w Cenniku bądź Umowie lub Regulaminie promocji.
5. Operator po uzyskaniu zgody Abonenta może publikować rozliczenia zawierające opłaty za Usługi w sposób elektroniczny i udostępniać je za pośrednictwem strony internetowej, pod adresem: <https://panel.matrixinternet.pl> lub przysyłać na wskazany adres e-mail.

§10

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania, bez uprzedniego wezwania należności za usługi zrealizowane w danym Okresie Rozliczeniowym w podanym do wiadomości Abonenta terminie płatności, wskazanym w umowie lub Rachunku.
2. W przypadku gdy Abonent nie otrzymał Rachunku za Usługi Operatora w terminie 7 dni od końca Okresu Rozliczeniowego, zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.
3. W przypadku nieuiszczenia opłat Operator ma prawo, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty zaległości pod rygorem wyłączenia Usługi, wyznaczając Abonentowi co najmniej 7 dniowy termin na uregulowanie zaległości, do zawieszenia świadczenia Usługi. Ponowne wznowienie świadczenia Usługi wymaga uregulowania należności. Abonentowi nie przysługuje prawo obniżenia opłat abonamentowych za okres gdy świadczenie Usługi było zawieszane z powyższych przyczyn.
4. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Abonenta z uregulowania należności wobec Operatora za okres trwania Umowy.
5. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu należności na konto bankowe Operatora wskazane na Rachunku i Umowie.

Rozdział IV

Instalacja oraz sposób użytkowania Sprzętu

§11

1. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki tytuł przysługuje. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony, a podczas instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
2. Wyrażenie przez Abonenta zgody na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie Zakończenia Sieci oraz innych urządzeń w sposób wskazany przez Operatora lub Przedstawiciela Operatora. Kable zostaną przeprowadzone możliwie najkrótszą drogą do wskazanego przez Abonenta miejsca.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Operatorowi lub Przedstawicielowi Operatora Instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób który nie spowoduje uszkodzeń wyposażenia Lokalu.
4. Operator lub Przedstawiciel Operatora wykonując Instalację nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu oraz dokonywania innych podobnych czynności.
5. Operator lub Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany do czynności związanych z obsługą lub naprawą urządzeń końcowych będących własnością Abonenta.
6. W przypadku gdy Instalacja Sprzętu połączona jest z dodatkowymi nakładami materiałowymi oraz czasowymi, Operator jest uprawniony do pobrania dodatkowej opłaty instalacyjnej zgodnej z cennikiem. Abonent zostanie poinformowany o kosztach związanych z dodatkową opłatą instalacyjną przed rozpoczęciem prac instalacyjnych.
7. Abonent potwierdza Instalację lub wydanie Sprzętu, chyba że Operator zwolni Abonenta z tego obowiązku, poprzez podpisanie protokołu odbioru. Podpisanie protokołu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że Sprzęt nie posiadał jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.

§12

1. Operator Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt, na czas obowiązywania Umowy, w stanie umożliwiającym jego prawidłowe użytkowanie.
2. Abonent zobowiązuje się używać Sprzęt zgodnie z jego przeznaczeniem oraz wymogami prawidłowej eksploatacji.
3. Sprzęt zainstalowany w lokalu i oddany Abonentowi do użytkowania pozostaje własnością Operatora. Abonent ponosi wszelkie opłaty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Sprzętu (np. za energię elektryczną).
4. Abonent nie ma prawa dokonywać samodzielnie jakichkolwiek napraw i modernizacji Sprzętu oraz jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w jego pracy, usterkach lub uszkodzeniach.
5. Naprawa lub wymiana Sprzętu wykonywana jest przez Operatora i na jego koszt z zastrzeżeniem ust.6 poniżej.
6. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu lub jego części Abonent ponosi, w pełnej wysokości szkody poniesione przez Operatora, wynikające z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Sprzętu w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek:
 - a. niewywiązania się z zapisów ust. 2 i ust. 4 powyżej,
 - b. świadomego zniszczenia Sprzętu, zalania wodą lub innymi płynami,
 - c. nieprawidłowego działania podłączonych urządzeń Abonenta.
7. Abonent zobowiązany jest do odłączania Urządzeń i Sprzętu od zasilania energetycznego podczas wyładowań atmosferycznych poprzez:
 - a. w przypadku świadczenia Usługi dostępu do Internetu światłowodowego:
 - wyjęcie wyłącznika zasilacza z gniazda 230V. Bezwzględnie zabronione jest:
 - wyjmowanie podczas wyładowań atmosferycznych jak i podczas codziennej eksploatacji patchcordu światłowodowego (przewód optyczny SZKLANY koloru żółtego) z gniazda światłowodowego, gdyż grozi to jego złamaniem
 - ingerowanie w zamontowany Sprzęt, a w szczególności rozłączanie instalacji światłowodowej wewnątrz Lokalu (z wyjątkiem rozłączania zasilacza z gniazda 230V). Rozłączanie instalacji światłowodowej wewnątrz lokalu może prowadzić do powstania zabrudzeń i zanieczyszczeń wskutek dotykania końcówek zakończenia przewodu co skutkuje powstaniem zakłóceń w odbiornikach i nadajnikach.
 - patrzeć na końcówkę światłowodu i gniazdo optyczne odbiornika, którego koniec jest podłączony do urządzenia. Prowadzić to może do poważnych uszkodzeń oczu.
 - b. w przypadku świadczenia Usługi dostępu do Internetu radiowego:
 - wyjęcie zasilacza anteny z gniazda 230V i rozłączenie instalacji kablowej (wtyczka RJ45) od urządzenia końcowego np. rutera lub komputera.Za ewentualne szkody powstałe na skutek zaniedbania powyższych obowiązków Operator nie odpowiada.
8. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora, o zmianie miejsca zamieszkania lub siedziby, w której zainstalowany jest Sprzęt.
9. Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu po zakończeniu Umowy w stanie nie gorszym, niż wynika z prawidłowej eksploatacji, a w przypadku braku możliwości zwrotu przez Abonenta Sprzętu lub zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji Abonent zobowiązany jest do zwrotu kosztów poniesionych przez Operatora w celu odtworzenia Sprzętu.
10. Abonent zobowiązany jest do nieświadzenia jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniania Usług poza Lokal, w którym zainstalowany jest Sprzęt bez zgody Operatora, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.

Rozdział V

Obowiązki Operatora. Odpowiedzialność za nienależyte wykonanie usługi.

§13

1. Operator zobowiązuje się do:
 - a. Świadczenia Usług z należytą starannością, na zasadach i warunkach określonych w Umowie, Cenniku, Regulaminie oraz Regulaminie Promocji,
 - b. zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Operator zapewnia:
 - bieżącą naprawę usterek i awarii Sieci,
 - techniczną pomoc przy usuwaniu usterek i awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
 - udzielenie, telefoniczne lub za pośrednictwem strony internetowej www.matrixinternet.pl informacji o usługach i taryfach stosowanych przez Operatora usług oraz trwających promocjach.
 - rozpatrywanie reklamacji
 - c. Usuwania Awarii występujących u pojedynczych klientów w terminie do 24 godzin roboczych od momentu zgłoszenia, o ile Abonent nie umówi się na inny termin, przy czym za godziny robocze przyjmuje się godziny od 8.00 do 17.00 w dni od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy. W przypadku gdy nastąpi fizyczne uszkodzenie włókien światłowodowych, w terminie 48godzin roboczych od daty zgłoszenia. Awarie oraz problemy z korzystaniem z Usług należy zgłaszać pod numerem 509 242 509, wysyłając wiadomość sms o treści np. AWARIA+ADRES.
2. Informacje o kosztach Usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczone na stronie internetowej www.matrixinternet.pl oraz dostarczane bezpłatnie przy zawarciu Umowy.
3. Operator zapewnia zgodne z obowiązującymi w Polsce normami parametry sygnału telekomunikacyjnego dostarczonego do Zakończenia Sieci. W tym celu Operator stosuje wewnętrzne procedury pomiaru i organizacji ruchu w Sieci polegające na stałym monitorowaniu obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów, współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku Usług świadczonych przy wykorzystaniu sieci innego operatora, zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Stosowne procedury mają na celu zachowanie jakości świadczonych Usług.
4. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług Operator podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:
 - a. podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług lub Usług Dodatkowych oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami,
 - b. informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach,
 - c. informowania Prezesa UKE o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych,
 - d. eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usługi oraz przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
5. W ramach Usługi Operator nie zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.

6. Operator gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w zakresie przewidzianym Ustawą z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U.NR 171 poz. 1800 z póź.zm.)

7. Zasięg i warunki działania Usługi świadczonej w oparciu o technologię stosowaną przez Operatora, zależne mogą być od specyfiki Lokalu, w którym świadczona jest przedmiotowa Usługa. Ze względu na rodzaj technologii zastosowanej przez Operatora świadczenie Usługi w niektórych Taryfach na niektórych obszarach może być wyłączone. Szczegółowe informacje o Taryfach dostępnych na danym obszarze oraz stosowanej technologii dostępne są na stronie www.matrixinternet.pl oraz pod numerem telefonu 509 242 509.

8. Abonent będący stroną umowy z dostawcą usługi dostępu do Internetu ma prawo do złożenia wniosku o zachowanie ciągłości świadczenia tej usługi, w przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu. Dostawca przejmujący świadczenie usługi dostępu do Internetu, aktywuje usługę w możliwie najkrótszym terminie, uzgodnionym z Abonentem, jednakże nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą, potwierdzonym niezwłocznie na trwałym nośniku.

9. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi, o którym mowa powyżej, z przyczyn leżących po stronie dotychczasowego dostawcy usługi, Abonentowi przysługuje prawo do jednorazowego odszkodowania od tego dostawcy usługi, za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonego według rachunków z trzech okresów rozliczeniowych.

10. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi, o którym mowa powyżej, z przyczyn leżących po stronie nowego dostawcy usług, Abonentowi przysługuje prawo do jednorazowego odszkodowania od tego dostawcy usługi, za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonego według rachunków z trzech okresów rozliczeniowych.

§14

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie, Regulaminie Promocji oraz w obowiązujących przepisach prawa.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w przypadku, gdy wynika to z:
 - a. Awarii spowodowanych przez urządzenia stanowiące własność Abonenta, za które odpowiedzialność ponosi Abonent, połączonych ze Sprzętem i Siecią.
 - b. Siły wyższej, m.in: działania sił przyrody, wojny, strajków, awarii sieci energetycznej, wandalizmów, kradzieży itp.
3. W przypadku Awarii trwającej dłużej niż określono w §13 pkt. 1c Abonent może żądać zapłaty odszkodowania w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według Rachunków z 3 ostatnich Okresów Rozliczeniowych.
4. Odszkodowanie powyższe nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.
5. Należności przysługujące Abonentowi na podstawie postanowień niniejszego paragrafu zostaną zwrócone w sposób następujący: Operator dokona ich potrącenia ze swoimi należnościami w kolejnym Okresie Rozliczeniowym.
6. W przypadku przekroczenia z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, określonego w Umowie, Abonent może żądać za każdy dzień opóźnienia odszkodowania, w wysokości 1/30 stałej opłaty abonamentowej należnej za Usługę, której świadczenia Operator nie rozpoczął w terminie.

Rozdział VI

Obowiązki i Odpowiedzialność Abonenta

§15

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Regulaminu i Umowy, dobrymi obyczajami, zarówno w stosunku do Operatora jak i osób trzecich.
2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Operatora, pod rygorem rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta. Abonent będzie ponosił względem Operatora odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach określonych kodeksem cywilnym.
3. Abonent ponosi odpowiedzialność za:
 - a. naruszenie praw własności intelektualnych osób trzecich,
 - b. rozpowszechniania przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
 - c. w przypadku transmisji danych – rozsyłanie wirusów, podejmowanie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobierania nielegalnego oprogramowania.
 - d. dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
 - e. korzystanie z Usług w sposób, który może spowodować naruszenie prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.
 - f. rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. Zaśmiecanie konta – ang. Spamming).
4. Operator zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci oraz zawieszenie świadczenia Usługi, bądź rozwiązania Umowy, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.
5. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Operatorowi w wyniku naruszenia postanowień określonych w Umowie, Regulaminie oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

Rozdział VII

Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji

§16

1. Abonent może złożyć reklamacje z tytułu:
 - niedotrzymania określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi.
 - niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy
 - niedotrzymania wskazanych w Umowie prędkości pobierania lub wysyłania danych oraz innych parametrów usługi dostępu do Internetu
 - nieprawidłowego obliczania należności z tytułu świadczenia Usługi.przesyłając ją pisemnie na adres siedziby Operatora albo na adres mailowy z dopiskiem „Reklamacja” , albo składając ją ustnie do protokołu, pisemnie oraz telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną.
2. Operator jest zobowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu, oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację, chyba że Operator udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
3. Reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi

lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenia należności. Reklamacje złożone po upływie powyższego terminu pozostawia się bez odpowiedzi, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

5. Reklamacja powinna zawierać:

- a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
- b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d. miejsce świadczenia Usługi,
- e. datę zawarcia Umowy jeśli reklamacja dotyczy niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
- f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności, w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
- g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w ust. 5f.

h. podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonych pisemnie.

6. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty Rachunku.

7. Operator rozpatruje reklamacje w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w powyższym terminie uznana jest za uwzględnioną. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

8. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a. nazwę Operatora oraz jego adres,
- b. informację o dniu złożenia reklamacji,
- b. powołanie podstawy prawnej,
- c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu, albo wskazanie, że kwota odszkodowania zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności,
- e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamujący jest Konsumentem, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. *Prawo Telekomunikacyjne*.
- f. podpis Operatora lub upoważnionego przez niego pracownika, z podaniem przez niego zajmowanego stanowiska,
- g. w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
- h. w przypadku nieuwzględnienia reklamacji, bądź odwołania od odpowiedzi na złożoną reklamację, bądź też braku wpłaty dochodzonej od Operatora należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej lub odwołanie od odpowiedzi na złożoną reklamację zostało uwzględnione, w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument ma on prawo dochodzenia swoich roszczeń, na drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub przed sądem polubownym (o których mowa w art. 109 Ustawy);

Rozdział VIII

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest PPHU MATRIX Zbigniew Sójka, 95-006 Kurowice, ul. Rokicińska 34, NIP: 728-136-55-17, REGON: 471402423.

2. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej jako „RODO”) oraz pozostałych przepisów obowiązującego prawa w celu:

- a. podjęcia działań na żądanie Abonenta, którego dane dotyczą przed zawarciem Umowy, w tym w celu dokonania weryfikacji w zakresie możliwości świadczenia usług Abonentowi;
- b. prawidłowego wykonania Umowy pomiędzy Administratorem a Abonentem przez czas trwania tej Umowy oraz realizowanie procesów windykacyjnych – co stanowi uzasadniony interes Administratora. Po wykonaniu Umowy, dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w celu realizacji obowiązków nałożonych na Administratora przepisami powszechnie obowiązującego prawa;
- c. marketingu Usług własnych w zakresie w jakim stanowi to prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora, przy czym używanie dla celów marketingu bezpośredniego telekomunikacyjnych urządzeń końcowych jak komputer, laptop, tablet oraz telefon komórkowy oraz stosowanie automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta;
- d. spełnieniu obowiązków wynikających z przepisów prawa w tym w zakresie przechowywania lub zatrzymywania danych osobowych w celach przewidzianych w ustawie o rachunkowości z dnia 29 września 1994 r. (Dz. U 1994, nr. 121, poz. 591 z późn. zm.), w ustawie Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz.U. 2004, nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) czy w ustawach podatkowych (łącznie tzw. „retencja danych”)
- f. Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest dobrowolne jednak ich niepodanie uniemożliwia zawarcie i prawidłowe wykonanie Umowy. Podanie danych osobowych w celu promocji i marketingu własnych usług, przy użyciu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych oraz automatycznych systemów wywołujących (tj. poprzez wysłanie oferty promocyjnej za pośrednictwem SMS czy wiadomości e-mail) jest dobrowolne a ich niepodanie spowoduje wyłącznie niemożliwość bieżącego zapoznania się z ofertami promocyjnymi usług Administratora oraz dostarczenia faktury elektronicznej.
- g. Odbiorca danych osobowych będą między innymi podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora z zakresu rachunkowości i księgowości, usługi informatyczne, usługi serwisowe, podmioty świadczące usługi z zakresu promocji i marketingu, pracownicy Administratora w granicach poleceń Administratora (zakresów obowiązków) w ramach konkretnej czynności przetwarzania, a także inni administratorzy danych, którym na podstawie stosownych umów o powierzenie przekazano dane dla wspólnego wykonania obowiązków wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa oraz na podstawie zawartych umów o współadministrowanie danymi osobowymi Abonentów.
- h. Dane osobowe będą przechowywane przez cały okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu w zakresie w jakim jest to niezbędne dla wykonania ciężących na Administratorze danych - obowiązków retencji danych. Dane osobowe przetwarzane w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów i Usług będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu – za zgodą Abonenta przez okres do dwóch lat.

i. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania i sprostowania oraz – w zakresie wynikającym z przepisów - do usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz prawie do ich przenoszenia. Abonentowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego dla przetwarzania. Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie udzielonej zgody Abonentowi przysługuje prawo do cofnięcia udzielonej zgody w każdym czasie, w dowolny sposób. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

Rozdział XI

Postanowienia Inne

§17

1. Operator doręczy Abonentowi w formie odpowiadającej formie zawarcia Umowy, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ostatnim zdaniu niniejszego ustępu, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zaproponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi wypowiedzenie Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku wypowiedzenia Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi (Opłata Wyrównawcza) chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub decyzji Prezesa UKE określającej minimalne wymogi w zakresie jakości usług. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej, za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość lub pisemnie na adres korespondencyjny.

2. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi wypowiedzenie Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian

3. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: Awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora.

§18

1. W trakcie trwania Umowy Abonent obowiązany jest do powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.

2. Abonent nie będący konsumentem obowiązany jest z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni do powiadomienia Operatora o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.

§19

1. Abonent nie może bez zgody Operatora przekazywać praw i obowiązków wynikających z Umowy na inną osobę.

§20

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne właściwe przepisy w tym przepisy ustawy Prawo telekomunikacyjne.

2. Spór cywilnoprawny między Konsumentem a Operatorem, wynikający z tytułu świadczonych Usług, może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie to prowadzi, na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesów Konsumenta, Prezes UKE, uprawniony w tym zakresie z mocy Ustawy z dnia 23 września 2016 roku – O pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

3. Spór o prawa majątkowe wynikający z tytułu świadczonych Usług może zostać także poddany pod rozstrzygnięcie przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej

4.. Regulamin wchodzi w życie w dniu 21.12.2020r.

ZAŁĄCZNIK NR 1 DO REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUG DOSTĘPU DO INTERNETU PRZEZ PPHU MATRIX Zbigniew Sójka

WZÓR FORMULARZA Odstąpienia od umowy

(formularz należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość)

[imię i nazwisko, adres konsumenta]

data: _____ roku

PPHU MATRIX Zbigniew Sójka

95-006 Kurowice, ul.Rokicińska 34

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

Ja _____ niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie usługi dostępu do

Internetu zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w dniu: _____.

podpis konsumenta