

# Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych STAJLNET

## Dział I Definicje

### § 1

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Abonent** – podmiot, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy, będący stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
2. **Cennik** – „Cennik usług telekomunikacyjnych STAJLNET”. Zestawienie cen za Usługi świadczone przez STAJLNET stanowiące integralną część Umowy Abonenckiej.
3. **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – komórka organizacyjna umożliwiająca poprzez kontakt telefoniczny uzyskanie wsparcia technicznego i realizację zleceń wskazanych w Regulaminie oraz innych zleceń, dopuszczonych przez STAJLNET. Numer telefoniczny BOK znajduje się na stronie [www.stajlnet.pl](http://www.stajlnet.pl).
4. **Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (EBOK)** – indywidualne konto Użytkownika przyznawane przez STAJLNET, pozwalające abonentowi na:
  1. kontrolowanie aktualnego stanu salda na Koncie,
  2. sprawdzanie wydruku wystawionych faktur VAT,
  3. korzystanie z usług dodatkowych,Dostęp do EBOK-a dokonywany jest na podstawie przyznanego w procesie podpisywania umowy identyfikatora i hasła.
5. **Lokal** – miejsce wskazane przez Abonenta, w którym świadczona jest Usługa.
6. **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec STAJLNET, rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze dniach miesiąca.
7. **Opcja** – wariant usług STAJLNET, charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących, określonym w Cenniku.
8. **Regulamin** – „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych STAJLNET”.
9. **STAJLNET** – STAJLNET Szymon Sowa z siedzibą przy os. Południe 31A/7, 44-253 Rybnik.
10. **Umowa** – „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych STAJLNET”.
11. **Usługa** – grupa usług telekomunikacyjnych STAJLNET, tj:
  1. Usługa dostępu do sieci Internet.
  2. Usługa Internetowej Telefonii Cyfrowej.
12. **Zestaw instalacyjny** – komplet urządzeń służący do korzystania z Usług.
13. **Rachunek** – dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Cennika wystawiony Abonentowi przez STAJLNET zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
14. **Sieć** – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług.
15. **Usługi** – Usługi Internetowe, Usługi Telefoniczne, Usługi Telewizji over IP lub związane z nimi usługi dodatkowe.
16. **Usługi Internetowe** – zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci.
17. **Usługi Telefoniczne** – ustanowienie połączeń głosowych za pomocą Sieci pozwalające na dwukierunkową łączność.

## Dział II Zakres i warunki świadczenia Usługi

### § 2

STAJLNET zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, Umowie i Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.

### § 3

1. STAJLNET zapewnia poprawne świadczenie Usług pod warunkiem korzystania przez Abonenta z Zestawu instalacyjnego.

### § 4

1. W ramach możliwości technicznych, Usługi są dostępne w Lokalu, który znajduje się w zasobach technicznych sieci STAJLNET.
2. Warunkiem rozpoczęcia korzystania z Usług przez Abonenta jest zawarcie Umowy
3. Świadczenie Usług rozpoczyna się od dnia podpisania Umowy.

### § 5

W ramach korzystania z Usług Abonent zobowiązany jest:

1. niezwłocznie powiadomić STAJLNET o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach lub przerwach w

- świadczeniu Usług oraz o niewłaściwej jakości Usług, utracie loginu lub uzyskaniu loginu przez nieuprawnioną osobę trzecią,
2. do ochrony oraz nie udostępniania swojego Hasła lub loginu osobom trzecim,
3. nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,
4. nie umożliwiać korzystania z Usług osobom trzecim poza Lokalem,
5. nie prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu Usług,
6. nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową STAJLNET lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów STAJLNET, służących udostępnieniu i monitorowaniu Usług oraz urządzeń i łączy STAJLNET, przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość,
7. przestrzegać przepisów prawa i treści Regulaminu i Umowy, a w szczególności nie dostarczać treści o charakterze bezprawnym przy wykorzystaniu Usług.
8. w przypadku wyładowań atmosferycznych odłączyć kabel sieciowy od komputera.

### § 6

1. Na podstawie niniejszego Regulaminu STAJLNET ma prawo do zawieszenia świadczenia Usług do czasu zaprzestania naruszeń, polegających na nieprzestrzeganiu postanowień § 5.
2. Węzły telekomunikacyjne Operatora są czynne całą dobę, zastrzegamy sobie jednak możliwość krótkich przerw na czynności związane z obsługą systemu i konserwacją sprzętu.
3. Wszystkie usterki związane z funkcjonowaniem Usługi Abonent może zgłaszać przez całą dobę (8.00-20.00: telefonicznie, 20.00-8.00: sms/ podając nazwisko Klienta lub ID Klienta) do BOK-u, którego numer znajduje się na stronie [www.stajlnet.pl](http://www.stajlnet.pl).

## Dział III Usługi Internetowe

### § 7

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, w tym udostępniać Usług Internetowych poza Lokalem bez zgody STAJLNET wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
2. Jeśli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustanowionych przez Przedstawicieli STAJLNET konfiguracji i parametrów Sprzętu i Urządzeń końcowych, bądź dokona innych czynności w następstwie, czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług Internetowych, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta. Postanowienie powyższe nie dotyczy sytuacji, o ile Abonent wykonał wszystkie czynności zgodnie z instrukcją otrzymaną od STAJLNET.

### § 8

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Warunków Właściwego Użytkownika, zarówno w stosunku do dostawcy Usług jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji bezpieczeństwa dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz dostosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.
2. W szczególności zabronione są następujące zachowania:
  1. naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
  2. rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym;
  3. prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przełamaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń;
  4. dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
  5. Przesyłanie niezamówionej informacji handlowej;
  6. korzystanie z Usług Internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług Internetowych.

### § 9

1. STAJLNET nie ponosi odpowiedzialności za:

1. Nie wykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług Internetowych u innych podmiotów niż STAJLNET;
2. Płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą kary kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
3. Jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonentów nie będących Konsumentami w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług Internetowych;
4. Nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, Utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi STAJLNET;
5. Informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta; STAJLNET nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta;
6. Jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.

#### **Dział IV Usługi Telefoniczne**

##### **§ 10**

1. STAJLNET świadczy na rzecz Abonenta Usługi Telefoniczne w szczególności w zakresie połączeń: miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci ruchomych oraz do usług sieci inteligentnych.
2. Abonent ma możliwość korzystania w szczególności z usług dodatkowych oznaczonych w Umowie Abonenckiej i Cenniku STAJLNET.

##### **§ 11**

1. STAJLNET przydziela Abonentowi numer telefoniczny.
2. Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Za dokonanie przedmiotowej zmiany STAJLNET może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku STAJLNET.
3. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent może żądać przeniesienie przydzielonego numeru w ramach istniejącej Sieci na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, jeżeli jest to technicznie możliwe. Za dokonanie przeniesienia przydzielonego numeru Dostawca usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku STAJLNET.
4. STAJLNET udostępnia spis Abonentów Usług Telefonicznych oraz świadczy usługę biura informacji o numerach telefonicznych Abonentów, a także może udostępniać niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych. Zamieszczanie danych Abonenta będącego osobą fizyczną w spisie Abonentów, udostępnianie informacji o numerach telefonicznych Abonentów będących osobami fizycznymi, a także przekazanie danych takiego Abonenta innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych wymaga zgody Abonenta. STAJLNET udostępnia formularze obejmujące oświadczenie Abonenta w przedmiocie wyrażenia zgody, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, w szczególności w Biurach Obsługi Klienta oraz na stronie STAJLNET.

##### **§ 12**

1. STAJLNET dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz Usług Telefonicznych za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym złożono żądanie. Szczegółowy wykaz zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
2. Za wykaz, o którym mowa w ust. 2, pobierana jest opłata określona w Cenniku, która w razie uwzględnienia reklamacji podlega zwrotowi.
3. Wykaz, o którym mowa w ust. 2, dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez Strony formie wraz z rachunkiem za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy.

#### **Dział V Umowa o świadczenie Usługi**

##### **§ 13**

1. Abonent będący stroną umowy o świadczenie Usługi może składać zamówienia na świadczenie Usług w: BOK, na stronie WWW, na adres e-mail.
2. Umowa o świadczenie Usług zostaje zawarta w formie pisemnej.
3. Zamówienie jest traktowane jako oferta Abonenta, zgodnie z art. 66 i nast. Kodeksu cywilnego.
4. Zamówienie, złożone w postaci elektronicznej, wiąże Abonenta po potwierdzeniu jego otrzymania przez STAJLNET.
5. Umowa wchodzi w życie w dniu podpisania Umowy.
6. Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy poprzez pisemne oświadczenie złożone w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia.
7. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 6., powinno być złożone w siedzibie firmy.
8. W przypadku rezygnacji Abonenta ze świadczenia Usług w trybie określonym w ust. 6., Umowa uważana jest za niezawartą, a Abonent jest zwolniony z wszelkich opłat za Usługi.

##### **§ 14**

1. Abonent może zawrzeć Umowę oraz składać inne oświadczenia woli z nią związane osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.
2. Pełnomocnictwo do reprezentowania Abonenta w zakresie zawarcia lub wykonywania Umowy winno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

##### **§ 15**

1. Umowa o świadczenie Usług zawierana jest na czas nieokreślony lub na czas określony.
2. Zawarcie Umowy może być związane z przyznaniem Abonentowi ulg, szczegółowo określonych w umowie.
3. Świadczenie Usług na czas określony uważane będzie za przedłużone na czas nieokreślony, o ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli w terminie co najmniej 30 dni przed upływem terminu, określonego w Umowie.
4. Abonent, któremu STAJLNET świadczy Usługi na czas nieokreślony, może zawrzeć z STAJLNET aneks do Umowy na czas określony. Aneks wchodzi w życie z początkiem Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie, w którym został zawarty.

##### **§ 16**

STAJLNET zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy:

1. w przypadku, gdy nie ma możliwości świadczenia Usługi ze względu na istniejące warunki techniczne,
2. w przypadku, gdy klient zalega lub zalegał z opłatami na rzecz STAJLNET,
3. w wyniku innej, niż określona w ust. 2., negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, dokonanej na podstawie danych, będących w posiadaniu STAJLNET lub informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej,

##### **§ 17**

STAJLNET może uzależnić zawarcie Umowy od:

1. udostępnienia przez klienta danych przewidzianych w art. 161., ust. 2. ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171., poz. 1800.),
2. dostarczenia przez klienta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec STAJLNET,
3. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej klienta, wynikającej z danych będących w posiadaniu STAJLNET lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej.

##### **§ 18**

1. W przypadku, gdy Umowa została zawarta na czas nieokreślony przez Abonenta:

1. niebędącego Konsumentem – może być rozwiązana przez każdą ze Stron w każdym czasie, z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego,
2. będącego Konsumentem – może być rozwiązana przez Abonenta, z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego.

2. Abonent może rozwiązać Umowę o świadczenie Usług na czas określony lub nieokreślony ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie STAJLNET nie mógł korzystać z Usług w sposób ciągły przez okres 30 dni.

3. STAJLNET może rozwiązać Umowę o świadczenie Usług ze skutkiem natychmiastowym w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowień Regulaminu, Umowy lub Cennika, a w szczególności:

1. opóźnienia w regulowaniu opłat na rzecz STAJLNET przez okres dłuższy niż 30 dni od dnia płatności określonego na fakturze VAT,
2. postanowień § 5., ust. 2)-7).

4. STAJLNET może rozwiązać Umowę o świadczenie Usług z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego w przypadku:

1. zaprzestania świadczenia Usług,
2. braku możliwości jej świadczenia ze względu na zaistniałe warunki techniczne.

5. Oświadczenie Abonenta w przedmiocie rozwiązania Umowy powinno zostać złożone w formie pisemnej w siedzibie firmy.

#### § 19

1. Zmiana Opcji Usług następuje na podstawie pisemnego aneksu do Umowy.

2. Zamówienie dotyczące zmiany Opcji Usług w kolejnym Okresie rozliczeniowym powinno zostać złożone nie później, niż 10 dni przed rozpoczęciem Okresu rozliczeniowego poprzedzającego okres, w którym zmiana ma nastąpić.

3. Zamówienia na zmianę Opcji, złożone na mniej niż 10 dni przed rozpoczęciem Okresu rozliczeniowego, od którego zmiana ma nastąpić, będą traktowane jak złożone w kolejnym Okresie rozliczeniowym.

4. Zamówienie, o którym mowa w ust. 3, może zostać złożone tylko jeden raz w ciągu Okresu rozliczeniowego.

5. W przypadku zmiany Opcji na niższą, naliczanie opłat za Usługę w nowej Opcji następuje od kolejnego Okresu rozliczeniowego występującego po Okresie rozliczeniowym, w którym zostało złożone zamówienie, z zastrzeżeniem ust. 3.

6. W przypadku zmiany Opcji na wyższą, naliczanie opłat za Usługę w nowej Opcji następuje od kolejnego Okresu rozliczeniowego występującego po Okresie rozliczeniowym, w którym została przeprowadzona techniczna rekonfiguracja świadczenia Usług.

7. Techniczna rekonfiguracja świadczenia Usług następuje w terminie do ostatniego dnia (włącznie) Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym zostało złożone zamówienie, z zastrzeżeniem ust. 3.

8. STAJLNET zastrzega sobie prawo odmowy dokonania technicznej rekonfiguracji świadczenia Usług w przypadku stwierdzenia braku możliwości technicznych. W przypadku zaistnienia takich okoliczności STAJLNET świadczy Usługi na dotychczasowych zasadach, przy czym nie stosuje się zapisu § 7., ust. 6. niniejszego Regulaminu oraz tracą moc zapisy aneksu, o którym mowa w ust. 1.

### **Dział VI Odpowiedzialność**

#### § 20

1. STAJLNET odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.

2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługi.

3. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w Okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.

4. Niezależnie od kary umownej, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usług trwająca co najmniej 24 godziny, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługi.

5. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w ust. 2. kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

6. Abonentowi przysługuje również uprawnienie do żądania kary umownej i zwrotu opłaty abonamentowej za daną płatną okresowo Usługę dodane, na zasadach określonych w ust. 2.-4.

7. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu Usług powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.

8. Operator nie będzie odpowiedzialny za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu usług Operatora, a w szczególności na skutek takich okoliczności jak:

1. awaria łączy telefonicznych, w tym międzynarodowych, zajętości linii;
2. przyczyny o charakterze siły wyższej np. huragan, pożar, powódź, trzęsienie ziemi, strajki i inne będące poza kontrolą Operatora.
3. okoliczności powstałe z winy Abonenta np. na skutek awarii sprzętu lub oprogramowania Abonenta albo nieprzestrzegania postanowień Regulaminu i przepisów prawa.

#### § 21

1. STAJLNET nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet.

2. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, STAJLNET podejmuje środki

techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych Usług.

#### § 22

1. STAJLNET nie ponosi odpowiedzialności prawnej za:

1. treści przekazywane podczas korzystania z Usług,
2. zabezpieczenie danych i oprogramowania komputerów Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
3. rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z Usług,
4. szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usług (z zastrzeżeniem § 20., ust. 2.-4.),
5. następstwa udostępnienia przez Abonenta jego Hasła lub PIN osobom trzecim.

2. STAJLNET nie zapewnia wsparcia technicznego w zakresie zestawu instalacyjnego Abonentów, który nie został przydzielony przez firmę STAJLNET.

#### § 23

Krótkotrwałe, nietrwające dłużej niż 36 godzin w miesiącu, przerwy w możliwości korzystania z Usług związane z prowadzonymi przez Netmax niezbędnymi pracami konserwacyjnymi Sprzętu lub innymi ważnymi względami technicznymi lub organizacyjnymi, nie stanowią naruszenia Umowy Abonenckiej.

### **Dział VII Opłaty**

#### § 24

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat za korzystanie z Usługi oraz dodanych zgodnie z Cennikiem.

2. W ramach opłaty abonamentowej otrzymuje:

- 1) dostęp do sieci Internet o określonej w Cenniku prędkości transmisji danych od i do swojego komputera
- 2) udogodnienia towarzyszące, określone w Cenniku.
3. Jeżeli okres świadczenia usługi nie obejmuje pełnego Okresu Rozliczeniowego Abonent zapłaci opłatę w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za dzień.

#### § 25

1. Należności z tytułu opłaty abonamentowej za usługi jest płatna z góry w terminie do 15 dnia od daty rozpoczęcia danego okresu rozliczeniowego. Okres rozliczeniowy jest określony w Umowie i wynosi jeden miesiąc lub jego wielokrotność.

2. Rozpoczęcie naliczania opłat następuje od dnia podpisania umowy.

3. W przypadku braku wystawionej faktury VAT w systemie EBOK za Okres rozliczeniowy, Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt.

4. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek STAJLNET.

5. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat STAJLNET nalicza odsetki ustawowe.

### **Dział VIII Postępowanie reklamacyjne**

#### § 26

1. Abonent może składać reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.

2. Reklamacja może zostać złożona w BOK STAJLNET

3. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w BOK STAJLNET, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

4. Reklamacja może być złożona w terminie do 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług lub od dnia, w którym Usługi zostały nienależycie wykonane, albo miały być wykonane lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.

5. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 4, pozostawia się bez rozpoznania, o czym STAJLNET niezwłocznie powiadamia reklamującego.

#### § 27

1. Reklamacja powinna zawierać:

1. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
4. Numer Identyfikacyjny lub adres Lokalu;
5. datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej

- niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
6. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
  7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
  8. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

### **Dział IX Postanowienia przejściowe i końcowe**

#### § 28

W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.

#### § 29

1. Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla miejsca wykonania Umowy spory mogące wynikać z tej Umowy, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W sprawach, których stroną jest Konsument, spory mogące wynikać z Umowy mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Spory pomiędzy Przedsiębiorcami rozstrzyga Sąd Gospodarczy.

#### § 30

Abonent jest zobowiązany do poinformowania STAJLNET o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, wszczęciu 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. W przypadku niedoinformowania o zmianie adresu lub innych danych wszelka korespondencja, wysłana przez STAJLNET, będzie uważana za skutecznie doręczoną.

#### § 31

1. STAJLNET 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 STAJLNET nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.

2. STAJLNET powiadamia Abonenta o podwyższeniu cen usług telekomunikacyjnych z wyprzedzeniem, co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego. W przypadku braku akceptacji podwyższenia cen Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa STAJLNET nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze z zastrzeżeniem zwrotu ulgi przyznanej Abonentowi.

3. Wypowiedzenie Umowy, o którym mowa w ust. 1. i 2., może nastąpić jedynie przed wejściem w życie odpowiednio Regulaminu lub Cennika i jest skuteczne od dnia wejścia w życie odpowiednio Regulaminu lub Cennika.

#### § 32

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 maja 2009 r.