

## **Regulamin świadczenia usług**

### **§ 1**

1. Regulamin określa zakres i warunki wykonywania przez SpeedTransfer, usług telekomunikacyjnych.
2. Cennik usług telekomunikacyjnych dostępny jest w biurze obsługi Klienta. Regulamin i cenniki są nieodpłatnie przekazywane wraz z Umową oraz na każde żądanie Abonenta.

### **§ 2**

1. Abonent może składać zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi w biurze SpeedTransfer, poprzez kontakt z Obsługą Klienta: w formie pisemnej, telefonicznie, poprzez email lub korzystając ze strony Usługodawcy.

### **§ 3**

1. Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Użytkownika usług na warunkach określonych w Regulaminie i Umowie, czuwania nad sprawnym działaniem urządzeń, informowania z wyprzedzeniem, o ile to możliwe, użytkowników o pracach w sieci w przerwach transmisji.
2. Usługodawca zastrzega sobie możliwość ustanowienia szczególnych warunków Ofert Promocyjnych w przypadkach, w których specyfika oferty wymaga odrębnego uregulowania.
3. Plan z umową na czas określony.

a. W okresie obowiązywania umowy zawartej na czas określony Abonent nie może zmienić planu taryfowego, z którego korzysta, na inny. Usługodawca może wyrazić zgodę na dokonanie zmian w innej formie.

4. Usługodawca świadczy Usługi Telekomunikacyjne w ramach istniejących możliwości technicznych przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu 365 dni w roku.

### **§ 4**

1. Usługodawca zapewnia obsługę serwisową świadczonych usług za pomocą Obsługi Klienta.
2. Abonenci mają możliwość kontaktu z Obsługą Klienta.
3. Obsługa Klienta może dotyczyć:
  - a. oferowanych Usług Telekomunikacyjnych i innych usług oraz zasad korzystania z Usług Telekomunikacyjnych i innych usług;
  - b. przyjmowania reklamacji;
  - c. realizacji zleceń jednorazowych;
  - d. realizacji zleceń stałych;
  - e. trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych
  - f. informacji na temat wystawionych Rachunków Telekomunikacyjnych oraz dokonywanych z Abonentem rozliczeń.
4. Autoryzacja Abonentów jest dokonywana za pośrednictwem ID Klienta oraz Hasła, weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości lub na podstawie danych Abonenta zgodnych z zawartą Umową.
5. Jeżeli dane Abonenta zawarte w zgłoszeniu nie są wystarczające do identyfikacji lub poprawnego obsłużenia zgłoszenia Abonenta Usługodawca zastrzega sobie prawo do telefonicznej weryfikacji danych Abonenta.
6. Abonent zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu ochrony poufności swojego Hasła, a także nie udostępniać Hasła osobom trzecim. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Usługodawcę o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego Hasła przez osobę trzecią. Abonent ponosi wszelką odpowiedzialność za następstwa udostępnienia Hasła osobom trzecim.
7. Usługodawca ma prawo rejestrować treść połączeń z Obsługą Klienta w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta i usprawniania obsługi Abonenta.
8. Usługodawca zapewnia serwis urządzeń wchodzących w skład zestawu abonenckiego. Usługodawca ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy udostępnionych Abonentowi urządzeń w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek: samowolnej naprawy dokonanej przez Abonenta, świadomego zniszczenia urządzeń, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji, nie powiadomienia Usługodawcy o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach.
9. Abonenci u których zainstalowane zostały urządzenia transmisyjne gwarantują Usługodawcy lub osobom przez niego upoważnionym dostęp do tych urządzeń na każde żądanie.

### **§ 5**

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niezrealizowane usługi w całości lub w części z przyczyn technicznych niezależnych od niego ( np. utrata kabli, urządzeń sieciowych bądź utraty sygnału radiowego u Abonenta, awaria jego komputera / system, przeciążenie łącza ). Czasowe braki dostępu do Internetu spowodowane przyczynami zewnętrznymi (siła wyższa) nie zależnymi od usługodawcy. Treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Użytkownika korzystającego z Usług Telekomunikacyjnych. Zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Użytkownika znajdujących się w urządzeniach przyłączonych do sieci.

### **§ 6**

1. Usługodawca może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci Telekomunikacyjnej i Usług Telekomunikacyjnych. Operator ma prawo przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług Telekomunikacyjnych.

2. Abonent zobowiązuje się do niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących albo mogących powodować zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do sieci Internet, korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem.
3. Ponadto Abonentowi nie wolno działać na szkodę zasobów sieci lub na szkodę innych użytkowników własnej i innych sieci. Publikować w sieci i w Internecie materiałów sprzecznych z prawem, normami społecznymi i obyczajowymi.

#### **§ 7**

1. W przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień §6, Usługodawca wezwie Abonenta do zaprzestania naruszeń, wyznaczając w tym celu odpowiedni termin, a po jego bezskutecznym upływie może zawiesić świadczenie Usług bez odszkodowania dla Abonenta, a następnie rozwiązać Umowę.
2. Usługodawca może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym bez zachowania okresu wypowiedzenia lub zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych bez odszkodowania również w przypadku:

- a. zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od Usługodawcy, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie Usług Telekomunikacyjnych.
- b. udostępniania usług innym osobom bez zgody Usługodawcy.

#### **§ 8**

1. Reklamacja może być wniesiona na piśmie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub ustnie do protokołu.
2. W przypadku złożenia reklamacji o której mowa w paragrafie 6 pkt.1 Osoba reprezentująca SpeedTransfer przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. Usługodawca ma obowiązek odpowiedzi na reklamacje w formie pisemnej w terminie 30 dni od jej złożenia.
4. Odpowiedź powinna zawierać nazwę usługodawcy, podstawę prawną, rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji. W przypadku przyznania odszkodowania i zwrotu należności – wysokość kwoty i termin jej zwrotu, w przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego klient ma prawo dochodzenia swoich roszczeń na drodze sądowej, oraz podpis osoby reprezentującej usługodawcę.
5. Przedmiotem reklamacji może być w szczególności: niewykonanie usług świadczonych przez SpeedTransfer, nienależyte wykonanie usług świadczonych przez SpeedTransfer, niedotrzymanie z winy SpeedTransfer terminu zawarcia Umowy lub przystąpienia do świadczenia usług.
6. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje: imię i nazwisko(nazwę) i adres Abonenta zgłaszającego reklamację. Przedmiot reklamacji z uzasadnieniem przyczyn jej wniesienia, numer umowy.
7. Reklamacja powinna być przesłana lub zgłoszona do biura pod adresem „SpeedTransfer” ul. Legionów 25 Tomaszów Maz., 97-200 woj. łódzkie, telefonicznie 691 704 886 lub pod adresem e-mail: [biuro@speedtransfer.pl](mailto:biuro@speedtransfer.pl)
8. Wniesienie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku zapłaty należności wynikającej z Faktury, której dotyczy.

#### **§ 9**

1. Usługodawca powiadomi Abonenta o każdej proponowanej zmianie w Regulaminie, 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.

#### **§ 10**

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Prawa Telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi.