

Regulamin świadczenia usług szerokopasmowego dostępu do sieci Internet przez LISANET Usługi Teleinformatyczne

Rozdział I Postanowienia ogólne i definicje umowne

§ 1

- Regulamin określa szczegółowy zakres i warunki świadczenia Usługi przez LISANET Usługi Teleinformatyczne Piotr Lis z siedzibą w Doruchowie przy ul. Ostrzeszowskiej 1, 63-505 Doruchów, NIP – 514-023-28-88, numer z rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych- 8147, Zwanego dalej Operatorem.
- Operator świadczy Usługi w zasięgu sieci LISANET i w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- Podstawę korzystania, z Usługi, jak również z ich świadczenia, stanowią,
 - Zamówienie Usług Teleinformatycznych, zwane dalej Zamówieniem,
 - Umowa abonencka o świadczenie Usług Teleinformatycznych, zwana dalej umową abonencką,
 - Regulamin świadczenia usługi dostępu do Internetu, zwany dalej Regulaminem,
 - Regulamin promocyjny,
 - Cennik świadczenia Usług dostępu do Internetu, zwany dalej Cennikiem.

- Użyte w Umowie abonenckiej, Regulaminie i Cenniku, a także pozostałych dokumentów stosowanych przez operatora nazwy oznaczają:

Abonament – Opłata uiszczana przez abonenta z tytułu świadczenia Usługi za Okres Rozliczeniowy w wysokości i na zasadach zgodnych z Umową.

Abonent – Osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna, albo jednostką niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, z którą Operator zawarł Umowę abonencką na piśmie.

Awaria – nieplanowana przez Operatora nieprawidłowość funkcjonowania Sieci LISANET, Sprzętu lub innych urządzeń, skutkująca zaprzestaniem lub pogorszeniem jakości świadczonych przez Operatora Usług, w tym niedotrzymanie parametrów jakości określonych w umowie abonenckiej.

Biuro Obsługi Abonenta – Lokal Operatora, przeznaczony do obsługiwaną Abonentów i Zamawiających.

Cennik – „Cennik świadczenia Usługi”, stanowiący Załącznik nr 1.2 do umowy. Cennik zawiera wykaz Pakietów i innych usług świadczonych przez Usługodawcę wraz z zestawieniem wysokości opłat, ich rodzajem oraz zasadami naliczania.

Okres rozliczeniowy – jest to okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynających się i kończących w wskazanych przez operatora dniach miesiąca kalendarzowego.

Pakiet – Określona w Cenniku opcja usługi podstawowej wraz ze świadczeniami opcjonalnie usługami dodatkowymi.

Protokół – „Protokół zdawczo – odbiorczy” stanowiący załącznik 1.4 do umowy abonenckiej. Protokół zawiera wykaz urządzeń, termin i miejsce instalacji oraz termin rozpoczęcia świadczenia usługi.

Regulamin – niniejszy Regulamin „Regulamin świadczenia usług szerokopasmowego dostępu do sieci Internet przez LISANET Usługi Teleinformatyczne”, stanowiący załącznik nr 1.1 do umowy abonenckiej. Regulamin zawiera w szczególności zakres i warunki wykonania Usługi, standardowe warunki umowy, zakres obsługi serwisowej oraz tryb postępowania reklamacyjnego.

Sieć – zespolone systemy transmisyjne oraz urządzenia komutacyjne lub przekierowujące, a także inne zasoby Usługodawcy, które umożliwiają świadczenie Usługi poprzez nadawanie, odbiór lub transmisję sygnałów za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną, niezależnie od ich rodzaju.

Standardowe warunki umowy - zakres i warunki świadczenia Usługi dostępu do Internetu określone w niniejszym Regulaminie oraz Cenniku.

Umowa - Umowa na świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet przez LISANET Usługi Teleinformatyczne” zawarta pomiędzy Usługodawcą a Abonentem wraz z Załącznikami. (Regulaminem, Regulaminem Promocji, Cennikiem, Protokołem)

Umowa zawarta na odległość - Umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie;

Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa operatora/LISANET – Umowa z Konsumentem zawarta:

- przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Operatora (siedzibą Operatora lub Biurem Obsługi Abonenta),
- w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach, których mowa wyżej,
- w lokalu przedsiębiorstwa Operatora (siedzibie Operatora lub Biurze Obsługi

Abonenta) lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt

z Konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Operatora (siedzibą Operatora lub Biurem Obsługi Abonenta), przy jednoczesnej fizycznej obecności stron.

Urządzenia - sprzęt wraz z okablowaniem, stanowiący Zakończenie sieci, niezbędny do świadczenia Usługi

Usługa - usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu świadczona przez Usługodawcę na podstawie Umowy (Usługa Podstawowa) oraz pozostałe usługi opcjonalnie świadczone przez Usługodawcę (Usługi Dodatkowe).

Usługodawca - podmiot świadczący Usługę na podstawie Umowy – LISANET Usługi Teleinformatyczne, ul. Ostrzeszowska 1, 63-505 Doruchów lisanet@o2.pl, NIP:514-023-28-88, +48 888 232 506.

Zakończenie sieci - fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do Sieci Usługodawcy.

Zamawiający - podmiot wyrażający wolę zawarcia Umowy

Zamówienie - oświadczenie Zamawiającego o woli zawarcia Umowy

Rozdział II Warunki zawarcia Umowy abonenckiej

§ 2

- Umowa abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej, po spełnieniu przez Zamawiającego określonych w Regulaminie warunków oraz stwierdzeniu przez Operatora istnienia możliwości technicznych, w tym w szczególności na podstawie Zamówienia, złożonego przez Zamawiającego.
- Operator może dodatkowo zapewnić możliwość zawarcia umowy abonenckiej w formie elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego na stronie www.lisanet.pl. Zapisy niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio w przypadku rozszerzania zakresu Umowy abonenckiej o Usługę kolejnego rodzaju, tzn. Usługę dostępu do Internetu lub Usługę telefonii stacjonarnej.
- W przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, jak również występowania okoliczności istotnie utrudniających przyłączenie Lokalu do Sieci lub rodzących znaczne jego koszty, w szczególności gdy Lokal znajduje się poza zasięgiem Sieci, Operator może uzgodnić z Abonentem w osobnym porozumieniu sposób wykonania zleconych Usług, w szczególności możliwy termin i koszt ich wykonania. Umowa abonencka zostaje zawarta na czas nieoznaczony, o ile jej postanowienia nie stanowią jednoznacznie odmiennie. W przypadku zawarcia Umowy abonenckiej na warunkach promocyjnych, Umowa abonencka obowiązuje przez czas oznaczony, równy okresowi wskazanemu w odpowiednim Regulaminie promocji jako minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych. W przypadku zawarcia Umowy abonenckiej na czas oznaczony, po upływie tego czasu, ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nie oznaczony. Strony mogą zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania Umowy abonenckiej na czas nieoznaczony, składając odpowiednie oświadczenie. Dla swej skuteczności oświadczenie winno zostać doręczone drugiej Stronie do 25 dnia miesiąca kalendarzowego poprzedzającego upływ czasu oznaczonego włącznie, nie wcześniej jednak niż na dwa miesiące przed upływem czasu o znaczonego. Postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio. W przypadku kolejnych Umów abonenckich zawieranych na czas oznaczony.
- Umowa abonencka zostaje zawarta na czas określony, o ile jej postanowienia nie stanowią jednoznacznie odmiennie, po upływie tego czasu, ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony.
- W przypadku Abonenta będącego konsumentem, czas oznaczony, stanowiący początkowy czas obowiązywania Umowy abonenckiej, nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
- W przypadku Umowy Abonenckiej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy Usług, Konsument może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych poniżej. Oświadczenie można złożyć w szczególności na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014.827) lub Załącznik nr 1 do Umowy Abonenckiej.
- Do zachowania terminu odstąpienia od Umowy Abonenckiej wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Dostawca Usług nie zapewnia możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej drogą elektroniczną.
- W przypadku odstąpienia przez Konsumenta od Umowy Abonenckiej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa umowę tę uważa się za niezawartą. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej zanim Dostawca Usług przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
- Dostawca Usług ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym poniesione przez Konsumenta koszty dostarczenia Sprzętu. Dostawca Usług dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
- Konsument ma obowiązek zwrócić Dostawcy Usług dostarczony przez niego Sprzęt lub przekazać go osobie upoważnionej przez Dostawcę Usług do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Dostawca Usług zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem na adres LISANET ul. Ostrzeszowska 1 63-505 Doruchów. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Sprzętu Dostawcy Usług, takie jak koszt odesłania pocztą według standardowych opłat operatora pocztowego lub koszt przesyłki kurierskiej.
- Jeżeli Konsument wykonuje prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia wykonywania Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.

Załącznik 1.1

1. Prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umowy:
 - a. jeżeli Dostawca Usług wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Dostawcę Usług utraci prawo odstąpienia od umowy;
 - b. w której Konsument wyraźnie żądał, aby Dostawca Usług do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Dostawca Usług świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
 - c. w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - d. 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 go przez Dostawcę Usług o utracie prawa odstąpienia od umowy.

§ 3 Lokal

1. Operator zawrze Umowę abonencką, obejmującą przyłączenie Lokalu do Sieci LISANET, wyłącznie z Zamawiającym, któremu przysługuje odpowiedni tytuł prawny do Lokalu. Operator może odmówić przyłączenia Lokalu do Sieci LISANET.
2. Operator może żądać przedstawienia informacji lub dokumentów, potwierdzających przysługiwanie tytułu prawnego do Lokalu
3. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Operatora dostęp do Sprzętu oraz Sieci LISANET, znajdującej się na terenie Lokalu w zakresie, w którym jest to niezbędne dla zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Sieci, w tym w szczególności celem jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.

§4 Abonent

1. Umowa abonencka jest zawierana:
 - w imieniu Operatora przez osobę przez niego reprezentowaną
 - przez Abonenta – osobie lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej.
2. Umowa abonencka może zostać zawarta po podaniu przez Abonenta pełnych danych:
 - w przypadku osoby fizycznej: nazwisko i imię, adres aktualnego i dokładnego miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania, numer ewidencji PESEL lub numer paszportu lub karty pobytu w przypadku obcokrajowca.
 - w przypadku osób prawnych, przedsiębiorstw i jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną: nazwa firmy, aktualny i dokładny adres siedziby firmy oraz przedstawienie podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta, w szczególności: odpis z rejestru lub ewidencji oraz kopia zaświadczenia NIP i wydania numeru Region.
3. Operator, w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania przez Abonenta zobowiązań, może uzależnić zawarcie Umowy abonenckiej od:
 - pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych; Operator powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
4. Operator może odmówić zawarcia Umowy abonenckiej lub zawrzeć Umowę abonencką na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta, w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta. Operator może żądać zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy abonenckiej poprzez dokonanie przedpłaty w wysokości sumy opłaty przyłączeniowej oraz aktywacyjnej, jak również sześciokrotności należnej Opłaty abonamentowej. Operator może również żądać złożenia kaucji za Sprzęt oddany do użytkowania.
5. Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy abonenckiej jeżeli Zamawiający posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności.

Rozdział III Świadczenie Usługi, zasady używania Sprzętu, awarie

§5

1. Operator świadczyć będzie Usługę na rzecz Abonenta na podstawie Umowy abonenckiej.
2. Umowa abonencka winna zostać zawarta najpóźniej z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usług na rzecz Abonenta. Operator zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług w terminie wskazanym w Umowie abonenckiej, nie później jednakże niż w terminie 30 dni od jej zawarcia.
3. Zawierając Umowę abonencką, Abonent wyraża zgodę na przeprowadzenie przez Przedstawicieli Operatora prac w Lokalu, niezbędnych dla przyłączenia Lokalu do Sieci LISANET, w tym w szczególności poprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów, oraz montaż Sprzętu.
4. Abonent jest zobowiązany współpracować z Przedstawicielem Operatora, w sposób gwarantujący dokonanie przyłączenia do Sieci LISANET w możliwie najkrótszym czasie.
5. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany do obsługi bądź naprawy Urządzeń Abonenta, w szczególności do ich konfiguracji

§ 6 Sprzęt

1. Wszelkie elementy Sieci LISANET oraz Sprzęt zamontowany w Lokalu pozostają własnością Operatora
2. Sprzęt może być używany jedynie w Lokalu Abonenta wskazanym w Umowie abonenckiej lub innym miejscu uzgodnionym przez Strony w formie pisemnej.

3. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Sprzętem, a w szczególności do udostępniania go (bezpłatnie i odpłatnie) osobom trzecim, jak również jego samodzielnego konfigurowania. Abonent nie jest uprawniony do przyłączania do Sieci LISANET Urządzeń innych niż Sprzęt.
4. Udostępnienie Abonentowi Sprzętu, jak również przyłączenie Lokalu do Sieci LISANET potwierdzone zostaną w protokole „zdawczo – odbiorczym”, podpisanym przez Abonenta.
5. Z chwilą wydania Sprzętu, ryzyko jego utraty (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczenia lub uszkodzenia przechodzi na Abonenta.
6. Dostawca Usług zobowiązany jest do dostarczenia Sprzętu wolnego od wad. Sprzęt objęty jest 12-miesięczną gwarancją producenta.
7. W przypadku, gdy Instalacja Sprzętu jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca usług jest uprawniony do pobrania opłaty wyższej od wskazanej w Cenniku, na podstawie kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej
8. Abonent zobowiązuje się używać Sprzętu zgodnie z instrukcją obsługi, jego przeznaczeniem oraz nie dokonywać w nim żadnych zmian. Operator zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Sprzęt został odłączony od zasilania energetycznego.
9. Abonent zobowiązany jest powiadomić Operatora – w terminie 48 godzin – o stwierdzeniu utraty lub zniszczenia Sprzętu
10. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu po jego wydaniu Abonentowi – koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, chyba że to zniszczenie lub uszkodzenie wynikało z wad Sprzętu lub Sieci LISANET, za które odpowiedzialność ponosi Operator lub producent Sprzętu
11. Wymiana lub naprawa Sprzętu może zostać uzależniona od pokrycia jej kosztów przez Abonenta, zgodnie z Cennikiem, w przypadku braku przesłanek odpowiedzialności Operatora lub producenta Sprzętu.
12. W czasie Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
13. Podmiotem wyłącznie uprawnionym do dokonywania jakichkolwiek zmian oraz konserwacji Sprzętu, jak również usuwania awarii i usterek Sprzętu jest Dostawca Usług

§ 7 Zwrot Sprzętu

1. Abonent zobowiązany jest zwrócić na swój koszt Sprzęt do Biura Obsługi Abonenta, w ciągu 14 dni od dnia odstąpienia od Umowy abonenckiej albo jej rozwiązania.
2. Na żądanie i koszt Abonenta Sprzęt może zostać odebrany (odpłatnie) z Lokalu przez Przedstawiciela Operatora.
3. Niezależnie od powyższych postanowień w przypadku braku zwrotu Sprzętu w terminie bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu wykraczającym poza prawidłową eksploatację, mimo dodatkowego wezwania ze strony Dostawcy usług, Abonent nie będący Konsumentem zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.

§8 Awarie

1. Operator zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż dwóch dni roboczych od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta. Za dni robocze uważa się dni od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 – 18.00, o ile Abonent nie umówił się w innym terminie za zgodą Operatora. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w terminie opisanym w zdaniu pierwszym, Operator określi termin jej usunięcia i poinformuje o takim terminie Abonenta.
2. Operator uprawniony jest do naliczenia opłaty, zgodnie z obowiązującym Cennikiem, z tytułu zawińionej przez Abonenta lub nieuzasadnionej interwencji serwisu technicznego.
3. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usługi.
4. Za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług, o ile nie stanowi ono zawińionej działalności lub zaniechania (braku działania) Abonenta, Abonentowi przysługują:
 - prawo obniżenia Abonamentu za okres rozliczeniowy, w którym doszło do niewykonania lub nienależytego wykonywania Usług,
 - prawo do kary umownej.
5. Prawo obniżenia Abonamentu oraz prawo do kary umownej przysługują w wysokościach stanowiących równowartość 1/30 Abonamentu należnego za miesiąc, w którym doszło do niewykonania lub nienależytego wykonywania Usług, za każdy dzień niewykonania lub nienależytego wykonywania Usług. Zapłata wyczerpuje roszczenia Abonenta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonywania Usług.
6. W celu dochodzenia obniżenia Abonamentu lub zapłaty kar umownych Abonent winien złożyć reklamację pisemną.
7. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie abonenckiej poziom jakości świadczonej Usługi.

Rozdział IV Opłaty

§9 Usługi

1. Za przyłączenie Lokalu do Sieci LISANET i aktywację Usługi Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za aktywację Usług. Wysokość opłaty podana została w Cenniku.
2. Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych w przypadkach określonych w Cenniku, nie objętych Abonamentem
3. Abonent zobowiązany jest w szczególności do uiszczenia opłaty w wysokości wskazanej w Cenniku, w przypadku zmiany Lokalu, w którym mają być świadczone Usługi. Zmiana ta jest możliwa, jeśli nowy Lokal, w którym mają być świadczone Usługi znajduje się w obrębie Sieci LISANET i istnieją warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi. W przypadku, gdy nowy Lokal nie znajduje się w obrębie Sieci LISANET lub nie występują w nim warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, Operator może odmówić zmiany Lokalu lub uzależnić jej dokonanie od zapłaty opłat za przyłączenie Lokalu do Sieci LISANET lub opłat aktywacyjnych, jak przy zawarciu Umowy abonenckiej.
4. Operator, w ramach Abonamentu, świadczy wyłącznie Podstawowe usługi serwisowe. Pozostałe usługi z zakresu obsługi serwisowej wskazane w Regulaminie lub Cenniku, w tym w szczególności interwencja serwisu technicznego z winy Abonenta, oraz odbiór Sprzętu na żądanie Abonenta w Lokalu przez Przedstawiciela Operatora, podlegają opłacie zgodnie z

Załącznik 1.1

obowiązującym Cennikiem. Operator zapewnia nieodpłatną (nie dotyczy opłaty z tytułu wykonania połączenia, w przypadku połączeń telefonicznych) możliwość kontaktu ze służbami odpowiedzialnymi za obsługę serwisową za pośrednictwem poczty elektronicznej, pod adresem lisanet@o2.pl oraz telefonicznie, pod numerem telefonu +48 888 232 506

5. Operator zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Minimalne poziomy jakości Usługi określa Umowa abonencka.
6. Operator oświadcza, iż większość przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Usług usuwanych jest w terminie 24 godzin.
7. Operator zapewnia osiągnięcie parametrów świadczonych Usług, wynikających z odpowiednich postanowień Umowy abonenckiej, Regulaminów oraz Cennika, w tym w szczególności przepustowości świadczonej usługi dostępu do Internetu, wyłącznie we własnej Sieci. Operator nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Odbiornika Abonenta.
8. W przypadku rozwiązania Umowy abonenckiej przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, której zawarcie łączyło się z przyznaniem ulg Abonentowi, Operator obciąża Abonenta opłatą w wysokości stanowiącej równowartość ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość, za okres od dnia zawarcia Umowy abonenckiej do dnia jej rozwiązania.
9. Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie ani korzystaniu z Usługi, innych niż jednoznacznie określone w Umowie abonenckiej, Regulaminie.
10. Na żądanie Abonenta Dostawca Usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych za okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym Abonent zażądał tego świadczenia. Dostawca Usług dostarcza wykaz w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta. Z tytułu dostarczenia wykazu Dostawca Usług pobiera opłatę określoną w Cenniku.

§10 Warunki płatności

1. Faktura VAT wystawiona przez Operatora zawiera informacje o:
 - opłatach za Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta, w szczególności o terminie oraz sposobie płatności
 - Usługach świadczonych na rzecz Abonenta w okresie, którego dotyczy wystawiona faktura VAT
2. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat za świadczone Usługi, w tym w szczególności Abonentu, na podstawie doręczonej przez operatora faktury VAT lub książeczki płatniczej, z góry, nie później niż 14 dnia miesiąca, w którym świadczona była dana Usługa. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora o niedoręczeniu faktury VAT/książeczki płatniczej do 21 dnia miesiąca, w którym świadczona była dana Usługa.
3. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Operator zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty za świadczoną Usługę w terminie późniejszym, niż w fakturze stwierdzającej należność za okres rozliczeniowy, w którym Usługa ta była świadczona
4. Wszelkie płatności należne Operatorowi z tytułu realizacji Umowy powinny być regulowane na rachunek bankowy Operatora wskazany na fakturze VAT/książeczce opłat stanowiącej podstawę tej płatności lub w kasie Operatora. Dniem zapłaty jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany w fakturze VAT lub dzień uiszczenia należności w kasie Operatora lub innego podmiotu.
5. Odstąpienie od Umowy abonenckiej, jej rozwiązanie lub zawieszenie świadczenia Usług przez Operatora, nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usług

Rozdział V Warunki świadczenia Usługi

§11 Dostęp do Internetu

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść danych przesyłanych lub pobieranych przez Abonenta
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie Odbiornika oraz zawartych w nim danych przed dostępem osób trzecich. Operator nie ponosi odpowiedzialności za uzyskanie dostępu do poczty elektronicznej lub serwisu internetowego Abonenta przez osoby trzecie, chyba że uzyskanie tego dostępu było zawinione przez Operatora. Operator w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z utratą lub ujawnieniem przez Abonenta hasła dostępu do poczty elektronicznej lub serwisu internetowego.
3. Operator może zapewnić Abonentowi bez dodatkowych opłat lepsze parametry świadczonych Usług, w szczególności wyższą przepustowość usługi dostępu do Internetu w okresach testowych lub promocyjnych. Zapewnienie jak i wycofanie takich lepszych parametrów świadczonych Usług nie wymaga zmiany Umowy abonenckiej, zgody Abonenta, jak również jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy abonenckiej.

§12 Zmiana Umowy abonenckiej na wniosek Abonenta

1. Jeżeli Abonent nie zalega z żadnymi wymagalnymi opłatami wobec Operatora, Strony mogą rozszerzyć zakres świadczonych Usług, w tym w szczególności zwiększyć przepustowość świadczonej Usługi dostępu do Internetu.
2. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy abonenckiej na inną osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, jeśli Operator wyrazi na to pisemną zgodę, pod warunkiem uiszczenia opłaty wskazanej w Cenniku. Przeniesienie praw i obowiązków musi nastąpić w czasie trwania Umowy abonenckiej.
3. Operator może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy abonenckiej od wykonania przez Abonenta wszystkich wymagalnych zobowiązań wobec Operatora, jak również spełnienia innych warunków, opisanych w Regulaminie.

Rozdział VI Reklamacje

§13 Reklamacja

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
 - niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi

- nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 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 faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
 3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego
 4. Reklamacja musi być złożona w Biurze Obsługi Abonenta. Reklamacja może być złożona:
 - w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Abonenta albo przesyłką pocztową w rozumieniu 6art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529)
 - ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Abonenta w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez e-mail lisanet@o2.pl
 5. Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedzibę reklamującego,
 - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację
 - datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi
 - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy abonenckiej lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty
 - numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty
 - odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich a poczet przyszłych płatności
 - podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
 6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Abonenta, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
 7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
 8. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.

§14 Odpowiedź na reklamację

1. Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację
 - informację o dniu złożenia reklamacji
 - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub inne jej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego.
 - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego
 - dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
4. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
5. Za wyrażoną w reklamacji zgodą reklamującego, w Umowie abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
6. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

Rozdział VII Rozwiązanie Umowy abonenckiej (zawieszenie, wygaśnięcie)**§15 Zawieszenie świadczenia Usług**

- Operator może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług jeżeli:
 - Abonent, pomimo wezwania do uiszczenia wymaganych należności, zalega w zapłacie całości lub części opłaty aktywacyjnej, przyłączeniowej, Abonentu lub innych opłat określonych w Cenniku powyżej 7 dni od terminu płatności (nie zwalnia to klienta z dalszego opłacania abonentów)
 - jeżeli Abonent narusza zobowiązania wynikające z postanowień Umowy abonenckiej lub Regulaminu,
 - wywołuje zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci LISANET, (w tym również poprzez przyłączenie do Sieci LISANET urządzeń telekomunikacyjnych wywołujących takie zakłócenia)
 - uniemożliwia innym podmiotom zgodne z przepisami korzystanie z Sieci LISANET
 - podejmuje działania, przy wykorzystaniu Usług, naruszające przepisy prawa
- Każdej ze Stron przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy abonenckiej w trybie natychmiastowym, gdy druga Strona narusza jej istotne warunki i nie zaprzestanie naruszania w terminie 7 dni od daty wezwania do ich usunięcia, a Regulamin nie zawiera w tym zakresie postanowień szczególnych. Zapis zdania pierwszego dotyczy w szczególności uprawnienia Abonenta w przypadku, gdy świadczone Usługi nie spełniają warunków jakościowych, podanych w Umowie abonenckiej.
- Rozwiązanie Umowy abonenckiej z powodu wskazanego w ust. 1 lub ust. 2 powoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia Usług na rzecz Abonenta. Zawarcie nowej Umowy abonenckiej możliwe będzie wyłącznie po uregulowaniu wszystkich zaległości wobec Operatora wraz z odsetkami.
- Rozwiązanie Umowy abonenckiej
 - Abonent i Operator są uprawnieni do rozwiązania Umowy abonenckiej z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie w formie pisemnej. Rozwiązanie Umowy przez Operatora Abonentowi będącemu konsumentem wymaga wskazania ważnej przyczyny.
 - W przypadku rozwiązania Umowy abonenckiej, której zawarcie łączyło się z przyznaniem Abonentowi ulg, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Operator obciąży Abonenta opłatą w wysokości stanowiącej równowartość ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość, za okres od dnia zawarcia Umowy abonenckiej do dnia jej rozwiązania. Rozczenie przysługuje w przypadku rozwiązania przez konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.

§16 Wygaśnięcie Umowy abonenckiej

- Umowa abonencka wygasa w przypadku:
 - utraty przez Operatora zdolności do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej;
 - śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną, o ile jego prawa i obowiązki nie zostaną przejęte przez małżonka zmarłego Abonenta, zamieszkałego w Lokalu, który zgodnie z obowiązującymi przepisami może być uznany za Stronę Umowy abonenckiej
 - rozwiązania, likwidacji itp. Operatora lub Abonenta niebędącego osobą fizyczną;
 - niewzniesienia świadczenia Usług na rzecz Abonenta, pomimo upływu trzech miesięcy od dnia zawieszenia świadczenia Usług na wniosek Abonenta.

W związku z wygaśnięciem Umowy abonenckiej Abonent zobowiązany będzie ponadto do zwrotu Sprzętu na własny koszt, na zasadach określonych w § 8, jak również może być zobowiązany do zwrotu ulg oraz zapłaty kar umownych lub odszkodowań w przypadkach szczegółowo wskazanych w niniejszym Regulaminie

§17 Przejęcie praw do Lokalu

- W przypadku utraty przez Abonenta prawa do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa, Abonent może złożyć wniosek o przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy abonenckiej na rzecz nabywcy praw do Lokalu, w formie pisemnej. Załącznik do wniosku winna stanowić pisemna zgoda nabywcy praw do Lokalu na przejęcie praw i obowiązków wynikających z Umowy abonenckiej.
- W przypadku utraty przez Abonenta prawa do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa, w wyniku której nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy abonenckiej, Umowa abonencka winna zostać rozwiązana przez Abonenta zgodnie z postanowieniami. Jeżeli Abonent, pomimo utraty praw do Lokalu nie rozwiąże Umowy abonenckiej, jak również nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy abonenckiej, wówczas jest odpowiedzialny za płatności za Usługi świadczone po utracie praw do Lokalu, bez względu na podmiot korzystający z tych Usług.
- Operator zastrzega sobie prawo nie wyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków przez nabywcę praw do Lokalu w przypadkach opisanych Regulaminie, znajdujących zastosowanie przy zawieraniu Umowy abonenckiej.
- Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy abonenckiej nastąpić może wyłącznie w przypadku braku zaległości Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług.

§18 Zmiana Regulaminu lub Cennika

- Operator powiadamia Abonenta o treści każdej proponowanej zmiany Cennika oraz warunków Umowy abonenckiej, w tym określonych w Regulaminie, Operator podaje do publicznej wiadomości, w szczególności za pośrednictwem serwisu internetowego Operatora www.lisanet.pl treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu lub Cennika. Powiadomienie oraz podanie do publicznej wiadomości winno być dokonane z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian.
- Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany Cennika oraz warunków Umowy abonenckiej, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na

wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

- Jeżeli Abonent nie akceptuje zmiany warunków Umowy abonenckiej, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, wówczas ma prawo rozwiązać Umowę abonencką do dnia wejścia w życie tych zmian.
- W przypadku rozwiązania Umowy abonenckiej z uwagi na niezaakceptowanie zmiany jej warunków, w tym określonych w Regulaminie albo niezaakceptowanie podwyższenia cen zawartych w Cenniku, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulg. W przypadku rozwiązania Umowy abonenckiej z uwagi na niezaakceptowanie zmiany Cennika innej niż podwyższenie cen, stosuje się uregulowania §20 ust. 2. Uregulowań ust. 4 zdanie pierwsze nie stosuje się w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również – w przypadku zmian Umowy abonenckiej lub Regulaminu – usunięcia niedozwolonych postanowień umownych, a także zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla Usług lub gdy wynika to z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a Prawa telekomunikacyjnego
- W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Cenniku albo 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. Jeżeli Abonent nie akceptuje zmiany Regulaminu lub Cennika, wówczas ma prawo rozwiązać Umowę abonencką do dnia wejścia w życie zmian.
- Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla Usług Operator podaje do publicznej wiadomości informacje, o których mowa w art. 61a ustawy Prawo telekomunikacyjne, w tym informację o zmianie warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, terminie ich wprowadzenia wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmiany lub warunków Umowy lub Cennika uwzględniających te zmiany. Podanie do publicznej wiadomości informacji o zmianach winno być dokonane z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian. Okres ten może być krótszy, wyłącznie w przypadku gdy publikacja aktu prawnego, z którego wynika zmiana stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla Usług następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie tej stawki.
- W przypadku rozwiązania Umowy abonenckiej z uwagi na niezaakceptowanie zmiany jej warunków, w tym określonych w Regulaminie albo niezaakceptowanie podwyższenia cen zawartych w Cenniku, Operatorowi nie przysługuje wobec Abonenta zwrot ulg.

Rozdział VIII Postanowienia końcowe**§19 Ochrona danych osobowych**

- Operator uprawniony jest, zgodnie z postanowieniami art. 23 ust. 1 pkt 5 ustawy o ochronie danych osobowych, w zakresie, w którym nie narusza przepisów ustawy Prawo telekomunikacyjne, do przetwarzania danych osobowych Abonenta dla celów realizacji Umowy abonenckiej, marketingu bezpośredniego usług własnych oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.
- Abonentowi przysługuje prawo do żądania od Operatora, jako ich administratora, uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy o ochronie danych osobowych albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane.
- Operator poinformuje Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.

§20 Sądownictwo polubowne, mediacje

- Spór cywilnoprawny między konsumentem a Operatorem z tytułu świadczonych Usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek konsumenta.
- Spór o prawa majątkowe wynikający z tytułu świadczonych Usług może zostać także poddany pod rozstrzygnięcie Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§21 Postanowienia końcowe

- Abonent zobowiązany jest informować Operatora o zmianie danych podanych przy zawarciu Umowy abonenckiej, w tym w szczególności adresu miejsca zamieszkania lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub nazwiska i imion, w formie pisemnej, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. Operator niezwłocznie informuje Abonentów na piśmie o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby na piśmie chyba, że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy abonenckiej.
- Oświadczenie o odstąpieniu, wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy abonenckiej powinno być złożone na piśmie oraz wysłane na adres określony w Umowie abonenckiej.
- Aktualne: Regulamin, Regulaminy promocji oraz Cennik, wskazujący m.in. koszt usług serwisowych niewchodzących w skład Podstawowej obsługi serwisowej, dostępne są nieodpłatnie, na każde żądanie Abonenta w formie pisemnej lub elektronicznej, w serwisie internetowym Operatora www.lisanet.pl oraz w Biurze Obsługi Abonenta. Operator nieodpłatnie dostarcza Abonentowi znajdujące zastosowanie wzorce umowne wraz z Umową abonencką, a także na każde jego żądanie, w formie pisemnej lub elektronicznej.
- W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne właściwe przepisy w tym przepisy ustawy Prawo telekomunikacyjne.
- Regulamin wchodzi w życie dnia : 25.12.2014