



**REGULAMIN
ŚWIADCZENIA
USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
W SIECI „EFEKT.NET.PL”**

Regulamin określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez firmę EFEKT SERWIS Wojciech Szlechta z siedzibą we Włodawie przy ul. Reymonta 12 lokal 1, o numerze NIP 565-128-09-83 zwanym dalej „Operatorem” prowadzącym działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu numer 95 do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

I. DEFINICJE

Użyte w Regulaminie lub Umowie pojęcia oznaczają:

Abonent - stała opłata miesięczna należna Operatorowi od Abonenta za korzystanie z Usług Operatora, która została określona szczegółowo w Umowie i Cenniku.

Abonenckie urządzenie końcowe - elektroniczne urządzenie Abonenta umożliwiające korzystanie z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora (np. router, modem).

Abonent - podmiot będący stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z Operatorem.

Aktywacja – uruchomienie Usługi u Abonenta podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem.

Awaria - przerwa w świadczeniu usług telekomunikacyjnych wynikająca z nieprawidłowości funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, lub pogorszenie parametrów jakości świadczonej Usługi.

Cennik - lista wszystkich pobieranych przez Operatora opłat. Dostępny również pod adresem www.efekt.net.pl.

Data wygaśnięcia umowy - końcowy termin obowiązkowego trwania Umowy po którym umowa przekształca się w umowę na czas nieokreślony lub wygasa zgodnie z warunkami Umowy.

Instalacja - wykonanie Przyłącza w lokalizacji wskazanej przez Abonenta, w celu zapewnienia dostępu do Sieci telekomunikacyjnej Operatora, podlegająca opłacie zgodnie z Cennikiem.

Konsument - osoba fizyczna dokonująca z Operatorem czynność prawną niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Login i Hasło - ciąg znaków konieczny do autoryzacji, nadawanych indywidualnie Abonentowi.

Lokalizacja - miejsce, w którym świadczona jest Usługa, wskazane przez Abonenta w Umowie.

Okres rozliczeniowy - okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług wynoszący jeden miesiąc, chyba że Strony Umowy inaczej pisemnie postanowią.

Pakiet taryfowy - wariant usługi wskazany w Umowie.

Regulamin - Regulamin Świadczenia Usług telekomunikacyjnych w Sieci - dostępny również w Serwisie internetowym, określający zakres i warunki świadczenia usług przez Operatora oraz regulujący wzajemne zobowiązania Stron zawierających Umowę.

Sieć - sieć telekomunikacyjna EFEKT.NET.PL, za pomocą której realizowana jest usługa dostępu do Internetu lub Telefonu. Sieć stanowią: Systemy transmisyjne, zespół urządzeń a także inne zasoby służące transmisji sygnałów za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych, wykorzystujących energię elektromagnetyczną niezależnie od jej rodzaju.

Usługa – usługa dostępu do Internetu lub usługa telefoniczna świadczona przez Operatora na rzecz Abonenta, a także usługi dodatkowe, powiązane z dostępem do Internetu lub usługą telefoniczną wynikające z Umowy.

Serwis internetowy – strona internetowa Operatora www.efekt.net.pl.

Sprzęt - wszelkie urządzenia elektryczne lub elektroniczne, przeznaczone do świadczenia Usług przez Operatora, stanowiące własność Operatora oraz oddane do używania Abonentowi.

Umowa – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawarta pomiędzy Operatorem, a Abonentem, określająca wzajemne prawa i obowiązki, której integralną część stanowią: Regulamin i Cennik oraz o ile wynika to z Umowy promocyjne warunki związane ze świadczeniem Usług wskazane w Cenniku i Regulaminie promocji.

II. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Operator świadczy Usługi zgodnie z prawem obowiązującym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Operator zastrzega również możliwość rozpoczęcia świadczenia usług telefonii stacjonarnej, do których odpowiednie zastosowanie będą miały zapisy niniejszego Regulaminu z uwzględnieniem pkt VII.
3. Operator świadczy Usługi w zależności od istniejących możliwości technicznych i zastrzega możliwość niezawierania Umowy ze względu na brak dostępności Usługi lub poszczególnych jej opcji w wybranych Lokalizacjach.
4. Operator nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Abonenckich urządzeń końcowych będących własnością Abonenta.
5. Operator nie ingeruje w treść i nie udostępnia osobom trzecim informacji przekazywanych z wykorzystaniem Sieci za wyjątkiem sytuacji, w których przepisy prawa stanowią inaczej.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za poufność danych znajdujących się na komputerach Abonentów.
7. Abonent przejmuje na siebie wszelkie ryzyko związane z wykorzystaniem materiałów pobranych z sieci Internet. Operator zaleca stosowanie przez Abonenta programów antywirusowych.

III. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG, ZAWIESZENIE

1. Warunkiem świadczenia Usług jest zawarcie Umowy w formie pisemnej. W tej samej formie możliwe jest domówienie przez Abonenta opcji dodatkowych związanych z świadczoną Usługą, chyba że Operator udostępnił także możliwość dokonywania zmian za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
2. Zawierając Umowę Operator zobowiązuje się świadczyć Usługi za pośrednictwem Sieci zgodnie z Umową, Cennikiem, Regulaminem oraz Regulaminami promocji, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności oraz do przestrzegania postanowień Umowy, Cennika, Regulaminu oraz Regulaminów i Cenników promocji.
3. Usługi Operatora świadczone są na wyłączny użytek Abonenta, w związku z czym Abonent nie jest uprawniony do ich dalszej odsprzedaży, lub świadczenia ich osobom trzecim poza lokalem pod rygorem ograniczenia świadczenia Usługi, a w przypadkach znacznego naruszenia niniejszego postanowienia rozwiązania Umowy po uprzednim wezwaniu do usunięcia naruszeń.
4. Na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami abonamentowymi złożony do 20 dnia miesiąca Operator może wyrazić pisemną zgodę na zawieszenie świadczenia usługi począwszy od pierwszego dnia następnego okresu rozliczeniowego.
5. Zawieszenie następuje na czas określony wskazany przez Abonenta we wniosku o którym mowa w ustępie poprzedzającym, przy czym okres ten nie może być krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż 12 miesięcy kalendarzowych.
6. Zawieszenie usługi na wniosek Abonenta jest obciążone opłatą według Cennika. W okresie zawieszenia Usługi Operator nie pobiera Abonamentu.

IV. INSTALACJA I AKTYWACJA USŁUGI

1. Po zawarciu umowy z Abonentem Operator zobowiązuje się do wykonania Przyłącza, Zakończenia Sieci oraz aktywacji Usług, w terminie do 21 dni od daty zawarcia Umowy, a Abonent jest zobowiązany umożliwić Operatorowi instalację w sposób nie

powodujący uszkodzenia Lokalu. Przez wykonanie Przyłącza do Lokalu Abonenta rozumie się:

- a) dla łącza kablowego: doprowadzenie kabla sieciowego UTP zakończonego końcówką RJ45 (Zakończenie Sieci);
 - b) dla łącza światłowodowego: doprowadzenie kabla światłowodowego zakończonego odpowiednim złączem (Zakończenie Sieci);
 - c) dla łącza radiowego: montaż urządzenia radiowej transmisji danych z wbudowanym gniazdem RJ45 (Zakończenie Sieci) oraz skonfigurowanie i ustawienie urządzenia radiowej transmisji danych w sposób umożliwiający nawiązanie połączenia radiowego z Siecią Operatora.
2. Abonent zobowiązuje się do udostępnienia Lokalu, upoważnionym pracownikom Operatora, w celu wykonania niezbędnych prac instalacyjnych, Podczas instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

V. USŁUGI SERWISOWE

1. Operator zapewnia Abonentom pomoc techniczną pod numerami kontaktowymi dostępnymi na stronie <http://www.efekt.net.pl>. Biuro czynne w dni powszednie w godzinach 9.00-17.00, tel. (82) 572 62 60. **Ogólna pomoc techniczna tel. (82) 572 62 60.** W przypadku zmian, informacje o aktualnych numerach telefonów znajdują się na stronie <http://www.efekt.net.pl>.
2. Obsługa techniczna Operatora przyjmuje pod w/w numerami telefonów zgłoszenia dotyczące nieprawidłowości w działaniu świadczonych Usług, uszkodzeniach i usterkach Sieci oraz Sprzętu. Po zgłoszeniu Awarii lub usterki, jeśli problem został rozwiązany przed przyjazdem pomocy technicznej Abonent jest zobowiązany powiadomić o tym fakcie Operatora. W przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu Operator zastrzega sobie możliwość dochodzenia zwrotu kosztów dojazdu obsługi technicznej zgodnie z Cennikiem.

VI. WARUNKI TECHNICZNO-ORGANIZACYJNE

1. Infrastruktura telekomunikacyjna Przyłącza, Zakończenia Sieci i Sprzęt użyty przez Operatora do świadczenia Usług stanowią własność Operatora w trakcie trwania Umowy, a także po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu. Abonent uzyskuje jedynie prawo do korzystania ze Sprzętu w czasie trwania Umowy.
2. Jeżeli ze specyfiki lokalizacji wynika konieczność zainstalowania u Abonenta Sprzętu koszty zużycia przez to urządzenie energii elektrycznej ponosi Abonent.
3. Dla bezpieczeństwa Sieci i Użytkownika, Abonenckie urządzenia końcowe powinny być podłączone do gniazda z uziemieniem.
4. W przypadku udostępnienia lub dzierżawy Abonentowi Sprzętu Abonent zobowiązuje się do używania go zgodnie z przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji. Abonent zobowiązuje się do:
 - a) zabezpieczenia Sprzętu przed zniszczeniem, utratą lub kradzieżą;
 - b) nie korzystania z powierzonego Sprzętu w czasie burzy - należy wtedy odłączyć je od prądu i odpiąć przewód internetowy;
 - c) niedokonywania zmiany miejsca zainstalowania Sprzętu bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora;
 - d) nieudostępniania Sprzętu osobom trzecim.
5. W przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powierzonego Sprzętu powstało na skutek:
 - a) samowolnej naprawy dokonanej przez Abonenta,
 - b) świadomego zniszczenia Sprzętu,
 - c) nieprawidłowego użytkownika Sprzętu,Abonent jest zobowiązany pokryć koszty naprawy lub wymiany Sprzętu zgodnie z kwotami wskazanymi w Cenniku.
6. W przypadku nie dokonania przez Abonenta zwrotu Sprzętu lub dokonania jego zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Abonent jest

zobowiązany zwrócić Operatorowi kwotę według cennika Sprzętu wskazanego w Cenniku.

7. W przypadku zmian danych mogących mieć wpływ na właściwe wykonywanie Umowy oraz w celu zabezpieczenia swoich praw i interesów Abonent powinien powiadomić o tym Operatora.

VII. USŁUGA TELEFONICZNA

1. W przypadku jeżeli Operator zacznie świadczyć na rzecz Abonentów Usługi telefoniczne w szczególności w zakresie połączeń: miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci ruchomych oraz do usług sieci inteligentnych, do usług tych zastosowanie będą miały zapisy niniejszego punktu Regulaminu.
2. Operator zastrzega sobie prawo do ustalenia w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej wykonywania limitu należności za świadczone Usługi telefoniczne.
3. W przypadku przekroczenia limitu należności, o którym mowa w ust. 2 Operator może poinformować o tym Abonenta i wezwać do wpłaty zaliczki na poczet opłat za świadczone Usługi telefoniczne.
4. W przypadku przekroczenia limitu, o którym mowa w ust. 2 o więcej niż 10% jego ustalonej wysokości, do czasu zapłacenia przez Abonenta zaliczki, o której mowa w ust. 3, Operator zastrzega sobie prawo do zawieszenia Abonentowi możliwości inicjowania niektórych bądź wszystkich połączeń wychodzących o czym Abonent zostanie poinformowany.
5. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących zgodnie z ofertą Operatora. Za dokonanie przedmiotowego ograniczenia Operator może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku.
6. Operator przydziela Abonentowi numer telefoniczny wskazany w Umowie.
7. Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Za dokonanie przedmiotowej zmiany Operator może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku.
8. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej Sieci Operatora na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, jeżeli jest to technicznie możliwe. Za dokonanie przeniesienia przydzielonego numeru w Sieci Operator może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku.
9. Zasady umieszczania danych w spisie abonentów:
 - a) Abonenci, przed umieszczeniem ich danych w spisie, są informowani nieodpłatnie o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których ich dane osobowe mogą się znajdować, a także o możliwości wykorzystania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie.
 - b) Dane osobowe zawarte w spisie abonentów powinny być ograniczone do:
 - numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta;
 - nazwiska i imion Abonenta;
 - nazwy miejscowości lub ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się zakończenie sieci udostępnione abonentowi – w przypadku stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej albo nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania – w przypadku ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej. Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w niniejszym ustępie wymaga pisemnej zgody Abonenta.
10. Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego pisemnej zgody na dokonanie tych czynności.
11. Operator zabezpiecza spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem.

12. Operator jest obowiązany informować Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym, w celu publikacji spisu.

VIII. FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG

1. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi wyłącznie w ramach świadczonych usług głosowych, w szczególności telefonii stacjonarnej oraz telefonii internetowej.
2. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:
 - a) w przypadku gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie X oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, Operator usług może skierować połączenie na numer alarmowy 112;
 - b) w przypadku gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze geograficznym (może to nastąpić, gdy dany obszar geograficzny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru), połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru geograficznego.
3. W przypadku połączeń na numery alarmowe Operator gromadzi dane o lokalizacji Sprzętu - Telefonu. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji Telefonu są gromadzone tylko i wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta.
4. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług lub aplikacji znajdują się w Regulaminach Promocyjnych lub poszczególnych regulaminach korzystania z tych usług bądź aplikacji, jeżeli Operator wprowadził takie ograniczenia.
5. Operator może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, w szczególności ma prawo:
 - a) wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
 - b) przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
6. Operator posiada wewnętrzne procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w sieci polegające na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług, w tym usługi dostępu do Internetu. W przypadku osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza w zakresie świadczonej Usługi może wystąpić czasowe lub trwałe obniżenie jakości świadczonej Usługi oraz może wystąpić Awaria łącza.
7. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Operator podejmie działania przewidziane w Ustawie Prawo Telekomunikacyjne, w szczególności polegające na:
 - a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
 - 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) informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu 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 Usług;

- e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem;
 - g) publikowaniu informacji i podjętych działań w Serwisie internetowym.
8. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 7 lit. a, c-e Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w zakresie wynikającym z podjętych środków.

IX. ZOBOWIĄZANIA OPERATORA

1. Operator dochowa najwyższej staranności, aby Usługa dostępu do Internetu była wysokiej jakości oraz bez zakłóceń.
2. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz w Umowie. Opcja Usługi określona w Umowie oznacza maksymalną granicę przepływności dostępną dla danego łącza przez co najmniej 75% czasu w ciągu doby i może spaść do 50% opcji usługi określonej w umowie przez nie więcej niż 25% czasu w ciągu doby, przy braku ograniczeń limitów pakietowych i połączeniowych, chyba, że ograniczenia będą wynikały z przepisów prawa.
3. Operator zastrzega sobie prawo do wyłączenia serwerów i innych urządzeń teleinformatycznych w celach technicznych i konserwacyjnych lub w przypadku niekorzystnych zjawisk atmosferycznych, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy. O planowanych przerwach w działaniu urządzeń, dłuższych niż 3 godz. Operator powiadamia swoich Abonentów z co najmniej 24 godzinnym wyprzedzeniem zamieszczając komunikat na stronie <http://www.efekt.net.pl>.
4. Operator zobowiązuje się, że łączny czas przerw w świadczeniu usługi nie przekroczy 5%.
5. Dane dotyczące jakości świadczonych usług dostępne są w siedzibie Operatora a także na stronie www.efekt.net.pl.

X. OBOWIĄZKI ABONENTA

1. Abonent zobowiązuje się do uiszczania terminowo wszelkich opłat związanych ze świadczoną Usługą.
2. Abonent zobowiązuje się bezzwłocznie powiadomić Operatora o przerwach w działaniu Usług oraz wszelkich nieprawidłowościach związanych z ich działaniem, a także usterkach i uszkodzeniach Sieci lub Sprzętu.
3. W przypadku zmiany karty sieciowej w komputerze, Abonent zobowiązany jest powiadomić o tym fakcie Operatora, z uwagi na konieczność wprowadzenia zmian do systemu po stronie Operatora.
4. W przypadku udostępnienia lub dzierżawy Abonentowi Sprzętu, Abonent jest zobowiązany do udostępnienia tych urządzeń Operatorowi na jego życzenie w celu umożliwienia między innymi konserwacji, wprowadzania zmian lub usunięcia uszkodzeń.
5. Abonent nie będzie podejmował żadnych działań prowadzących do przeciążenia Sieci, ingerujących w zasoby innych użytkowników Sieci lub mogących wywołać jakąkolwiek szkodę.
6. Abonent zobowiązuje się nie korzystać z Usług w sposób mogący naruszać prawo krajowe lub międzynarodowe, zasady porządku publicznego lub prawa stron trzecich. Zabronione jest rozpowszechnianie i udostępnianie jakichkolwiek materiałów naruszających własność lub przepisy prawa.
7. Jeżeli Abonent otrzymał Sprzęt (urządzenia telekomunikacyjne) w związku z Umową – zobowiązany jest odesłać lub przekazać je Operatorowi pod adres: 22-200 Włodawa, ul. Reymonta 12 lokal 1 niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym umowa wygasła lub Abonent poinformował Operatora o odstąpieniu od Umowy. Termin jest zachowany, jeżeli Abonent odeśle Sprzęt przed upływem terminu 14 dni. Abonent zobowiązany będzie ponieść bezpośrednie koszty zwrotu Sprzętu.

XI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Szczegółowych lub odrębnych regulaminach Usług Dodatkowych oraz właściwych przepisach prawa, w szczególności Prawie Telekomunikacyjnym oraz Kodeksie Cywilnym.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) zabezpieczenie danych i oprogramowania komputerów Abonenta podłączonych do Sieci Operatora przed ingerencją osób trzecich;
 - b) wadliwe funkcjonowanie sprzętu i oprogramowania będącego własnością abonenta;
 - c) szkody poniesione przez Abonenta spowodowane przepięciami w sieci energetycznej budynku lub wyładowaniami atmosferycznymi.
3. Dostawca Usług gwarantuje minimalne poziomy jakości Usług dotyczące terminu uruchomienia Usługi i ciągłości świadczenia Usługi. W przypadku:
 - a) niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Opłaty Abonamentowej;
 - b) niezachowania ciągłości świadczenia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w Świadczeniu Usług, w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
4. Niezależnie od ewentualnego odszkodowania, o którym mowa w pkt 3, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi telefonicznej, płatnej okresowo, trwająca łącznie dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej. W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi trwającej cały miesiąc, zwracana jest cała Opłata Abonamentowa i Opłata Powiązana.
5. Odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w rozdziale XI przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem zawiadomienia o niej Dostawcy Usług za pomocą jednego z Kanałów Kontakt, chyba że mimo braku zawiadomienia Dostawca Usług o Awarii wiedział. Wyплата odszkodowania następuje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wpłynięcia wniosku.
6. Zapłata odszkodowania, o którym mowa w niniejszym punkcie Regulaminu nie ogranicza uprawnień do dochodzenia odszkodowania na zasadach wynikających z Kodeksu cywilnego.

XII. OPŁATY

1. Wysokość opłat za Usługę określa Cennik oraz Umowa. Operator będzie wystawiał fakturę w formie pisemnej lub elektronicznej na pisemną prośbę Abonenta.
2. Jeżeli świadczenie Usługi nie obejmuje pełnego miesiąca, wówczas opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień korzystania z usługi.
3. Opłata abonamentowa powinna wpływać na konto Operatora do 10-go dnia za bieżący miesiąc. W przypadku innych okresów rozliczeń uzgodnionych w Umowie z Operatorem (kwartalne, półroczne lub roczne) wpłata powinna wpływać na konto Operatora do 10-go dnia za dany okres.
4. Rozliczanie opłat abonamentowych będzie się odbywało przelewem na rachunek bankowy wskazany w umowie przez Operatora.
5. Za termin dokonania opłaty uważa się datę wpływu należności na konto bankowe Operatora.
6. Od zaległych płatności będą naliczane odsetki ustawowe. Kwota należnych odsetek i podstawa do ich naliczenia wskazywana

będzie odrębnym dokumentem finansowym (nota odsetkowa), przesyłanym do Abonenta.

7. W przypadku rezygnacji przez Abonenta z Usług Operatora w okresie opłaconym przez Abonenta, dokumenty sprzedaży zostaną przez EFEKT SERWIS skorygowane z uwzględnieniem miesięcznego terminu wypowiedzenia usług ze skutkiem na koniec przyjętego Okresu Rozliczeniowego, a nadpłacone pieniądze zwrócone na wskazany przez Abonenta numer rachunku bankowego.
8. Zawierając Umowę Abonent składa deklarację co do wyboru otrzymywania faktur w postaci elektronicznej. Faktura w postaci elektronicznej będzie dostępna na indywidualnym koncie, do którego login i hasło Abonent otrzymuje razem z Umową. Abonent może w każdym czasie cofnąć akceptację otrzymywania faktur drogą elektroniczną.
9. Poza opłatą abonamentową Operator pobiera również od Abonenta opłatą za Instalację usługi, opłatą za Aktywację i opłatą za udostępnione urządzenia. Ponadto możliwe jest pobieranie innych opłat w przypadku złożenia dodatkowego zamówienia lub okoliczności wskazanych w Umowie oraz Regulaminie. Opłaty te wraz ze wskazaniem ich wysokości zostały określone szczegółowo w Cenniku.
10. Wszelkie opłaty dostępne są w Cenniku, będącym załącznikiem do Umowy. Informacje o aktualnym Cenniku usług dostępne są na stronie internetowej www.efekt.net.pl.

XIII. REKLAMACJE

1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji 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 Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamację złożoną po terminie wskazanym wyżej Operator ma prawo pozostawić bez rozpoznania.
3. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, potwierdzi jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu lub pisemnie w jednostce Operatora obsługującej Reklamującego, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest zobowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Reklamującego;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony Reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, lub adres miejsca Zakończenia Sieci;
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych 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;
 - h) podpis Reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5. Dane adresowe, na które Reklamujący może kierować reklamacje to określone w umowie dane adresowe Operatora.
6. Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
7. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w punkcie. 4 lit. a-e, g lub h, Operator, 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.
8. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego powyżej terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
9. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.
10. Odpowiedź Operatora na reklamację będzie zawierać:
 - a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - b) powołanie podstawy prawnej;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 - e) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym;
 - g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację będzie dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne oraz prawne i zostanie doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
12. W przypadku uznania przez Operatora reklamacji, Reklamującemu przysługuje odszkodowanie.
13. O ile Abonent nie wskaże innej formy zwrot Reklamującemu należności z tytułu uwzględnienia reklamacji następuje w formie zaliczenia jej na poczet należności Operatora z tytułu świadczenia na rzecz Reklamującego Usługę. W przypadku braku możliwości zwrotu należności w powyższy sposób, odpowiednia kwota zostanie przekazana przez Operatora na wskazany przez Reklamującego rachunek bankowy lub adres.

danych osobowych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych.
6. Operator informuje Abonenta, iż w zakresie przewidzianym przez obowiązujące przepisy prawa przetwarza:
 - a) dane osobowe Abonentów oraz inne dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną;
 - b) dane transmisyjne, przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, obsługi klienta lub naliczania opłat z tytułu świadczenia Usług, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w Sieci lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne Abonenckiego urządzenia końcowego lub Sprzętu;
 - c) informacje dotyczące faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia.
7. Powyższe dane będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie później niż do czasu ich przedawnienia, lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa.
8. Operator przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w umowie dane kontaktowe.

XV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie i Regulaminie mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
2. Spory mogące wyniknąć z tej Umowy Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego, właściwego dla miejsca wykonania Umowy w sprawach, których stroną jest Konsument, spory 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.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 03.03.2015 r.

XIV. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę informacji przekazywanych w Sieci i danych osobowych Abonenta, a także identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi dokonano połączenia telekomunikacyjnego w taki sposób, w jaki umożliwia to stosowana przez niego technologia.
2. Dane osobowe Abonenta przetwarzane są przez Dostawcę usług zgodnie z art. 23 ustawy o ochronie danych osobowych w celach statutowych, dla świadczenia usług, a w przypadku wyrażenia przez Abonenta zgody także dla potrzeb marketingowych związanych ze świadczeniem tych usług (m.in. dostarczanie informacji o nowych ofertach, produktach i usługach).
3. Dane osobowe Abonenta mogą być przekazywane uprawnionym organom, jak również w razie takiej konieczności prawnikom i instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności powstałych z powodu niepłacenia zobowiązań.
4. Podanie przez Abonenta danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne dla zawarcia Umowy – za wyjątkiem nr telefonu i adresu e-mail, których podanie nie jest niezbędne, ale pomocne przy wykonywaniu Umowy.
5. Abonentowi przysługuje prawo wglądu do własnych danych osobowych i ich poprawiania. Abonent ma prawo pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania swoich



CENNIK
ŚWIADCZENIA
USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI EFEKT.NET.PL

OPLĄTY POCZĄTKOWE

- | | |
|--|--------|
| I. Przyłączenie do Sieci EFEKT.NET.PL | 499 zł |
| obejmuje koszty związane z instalacją usługi – zakończenia sieci w lokalu Abonenta | |
| II. Aktywacja – uruchomienie usługi. | 99 zł |

INTERNET

- III. Abonament za Usługę dostępu do Internetu

Opcja	Opłaty miesięczne, dla przyłączy:	
	realizowanych drogą przewodową	realizowanych drogą bezprzewodową
2,5 Mb/s	-	39 zł
4 Mb/s	37 zł	42 zł
5 Mb/s	39 zł	45 zł
6 Mb/s	40 zł	47 zł
7,5 Mb/s	-	49 zł
8 Mb/s	42 zł	50 zł
10 Mb/s	44 zł	54 zł
12 Mb/s	-	57 zł
15 Mb/s	45 zł	59 zł
16 Mb/s	-	64 zł
20 Mb/s	47 zł	69 zł
25 Mb/s	49 zł	74 zł
30 Mb/s	-	79 zł
40 Mb/s	52 zł	-
50 Mb/s	54 zł	-
100 Mb/s	64 zł	-
150 Mb/s	69 zł	-
200 Mb/s	74 zł	-
300 Mb/s	84 zł	-

Podane w powyższej tabeli opłaty standardowe uwzględniają upust za otrzymywanie faktur w postaci elektronicznej. W przypadku braku akceptacji otrzymywania faktur w postaci elektronicznej ceny podane w tabeli należy powiększyć o kwotę 4 zł.

TELEFON STACJONARNY

Połączenia telefoniczne	Cena (zł/min.)
do sieci stacjonarnych na terenie Polski	0,12
do sieci komórkowych na terenie Polski: Play, Plus, Orange, T-mobile,	0,24

CENNIK SPRZĘTU

- CPE MikroTik – 290 zł;
- CPE LTE ODU – 600 zł;
- KARTA sim – 49 zł;
- zasilacz – 25 zł;
- Ovislink 5460 AP – 135 zł;
- ANTENA PANELOWA 2.4GHz 14dBi – 67 zł;
- uchwyt – 25 zł;
- puszka hermetyczna – 35 zł;
- Dekoder TV – 299 zł;
- Terminal abonencki – 499 zł;
- Pilot – 59 zł.

OPLĄTY DODATKOWE

- zawieszenie Internetu na wniosek abonenta – 15 zł miesięcznie;
- zewnętrzny adres IP – 4,5 zł miesięcznie;
- weryfikacja i pisemne ustalenie salda – 20 zł;
- zmiana lub przeniesienie numeru telefonu – 100 zł;
- zmiana miejsca instalacji usługi – 100 zł.

USŁUGI SERWISOWE

- dojazd do Abonenta – 15 zł;
- serwis sprzętu i oprogramowania – 25 zł (obejmuje konfigurację/instalację 1 urządzenia)
- usługa serwisowa – 40 zł za każdą rozpoczętą godzinę.

KARY UMOWNE

- zerwanie plomby zabezpieczającej – 50 zł;
- uszkodzenie kabla światłowodowego – 100 zł;
- zresetowanie urządzenia do ustawień fabrycznych – 40 zł;
- bezpodstawne wezwanie reklamacyjne – 40 zł;
- opłata za niezwrócony/uszkodzony użyzony sprzęt;
- niezwrócenie powyżej 14 dni - zgodnie z cennikiem lub protokołem użyczenia;
- kara umowna za udostępnienie usługi osobom trzecim - poza lokal – 1000 zł;
- listowny monit wzywający do zapłaty po okresie rozliczeniowym – 7,5 zł.

Wszystkie podane ceny zawierają podatek VAT

OBJAŚNIENIA DO CENNIKA

Konfiguracja połączenia internetowego obejmuje tylko konfigurację na poprawnie działającym sprzęcie.

Opłata za nieuzasadnione wezwanie serwisu jest naliczana w momencie, gdy serwisant przedstawi na swoim komputerze działającą usługę (awaria niewynikająca z winy dostawcy) lub zostanie ją działającą (bez uprzedniego odwołania zgłoszenia awarii).