

Regulamin korzystania z usługi dostęp do Internetu Arkadia s.c.

Dział I

§ 1

Definicje

Użyte w „Regulaminie korzystania z usługi dostęp do Internetu” świadczonej przez Arkadia s.c. pojęcia oznaczają:

- 1) Abonent - podmiot, który zawarł z Arkadia s.c. umowę w formie pisemnej o świadczenie usługi dostęp do Internetu
- 2) Cennik - „Cennik usługi dostęp do Internetu”,
- 3) Ethernet – technologia wykorzystywana do budowy sieci LAN obejmująca specyfikację kabli, interfejsów i przesyłanych nimi sygnałów,
- 4) Internet - sieć komputerowa o zasięgu globalnym składająca się z połączonych ze sobą sieci działających w oparciu o zbiór protokołów TCP/IP,
- 5) IP (Internet Protocol) - protokół komunikacyjny używany do transmisji danych w sieciach rozległych, np. sieci Internet,
- 6) LAN - lokalna sieć komputerowa wykonana w technologii Ethernet, Fast Ethernet lub Gigabit Ethernet łącząca komputery użytkowników działających na stosunkowo niewielkim obszarze,
- 7) Łącze - część Sieci łącząca lokal abonentu z punktem dostępowym w Sieci, umożliwiającym świadczenie Usługi,
- 8) Okres rozliczeniowy – okres jednego miesiąca będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Arkadia s.c., rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze dniach miesiąca.
- 9) Regulamin – „Regulamin korzystania z usługi dostęp do Internetu świadczonej przez Arkadia s.c.
- 10) Sieć – wszystkie urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną Arkadia s.c. do przesyłania informacji na odległość,
- 11) Umowa - „Umowa o świadczenie usługi dostęp do Internetu zawarta pomiędzy Arkadia s.c. a Abonentem,
- 12) Urządzenia - stanowiący własność Arkadia s.c. komplet urządzeń udostępnianych Abonentowi w celu świadczenia usługi dostęp do Internetu
- 13) Usługa - usługa dostępu do Internetu świadczona przez Arkadia s.c.
- 14) Użytkownik – Abonent lub inny podmiot uprawniony przez Abonenta do korzystania z Usługi w Lokalu określonym w Umowie,

Dział II

Zakres i warunki świadczenia usługi dostęp do Internetu

§ 2

1. Usługa świadczona jest przez firmę Arkadia s.c. na podstawie Umowy, w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie.
2. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu i uiszczania opłat określonych w Cenniku oraz zobowiązuje się zapewnić przestrzeganie Regulaminu przez Użytkownika.
3. Usługa jest świadczona na Łączu.

§ 3

1. W ramach Usługi Arkadia s.c. zapewnia:
 - 1) stały i nieograniczony dostęp do sieci Internet z maksymalną prędkością transmisji do od Abonenta w zależności od wybranej przez Abonenta opcji,
 - 2) korzystanie z Urządzeń zakończonych interfejsem Ethernet,
2. Usługa jest świadczona w opcjach wskazanych w Cenniku i wybieranych przez Abonenta.
3. Na wniosek Abonenta Arkadia s.c. świadczy usługi dodatkowe wymienione w Cenniku.

§ 4

1. Użytkownik zobowiązany jest:
 - 1) korzystać z Urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i wymaganiami prawidłowej eksploatacji,
 - 2) udostępnić pracownikom Arkadia s.c. lub jej przedstawicielom bezzwłocznie Lokal w celu zainstalowania Urządzeń i dokonania konserwacji Urządzeń, oraz w przypadku napraw Urządzeń (w czasie gotowości służb technicznych, o której mowa w § 28); czas opóźnienia w udostępnieniu Lokalu nie wlicza się do terminu uruchomienia Usługi lub naprawy Urządzeń
 - 3) powiadomić Arkadia s.c. o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń w momencie ich stwierdzenia,
 - 4) nie dokonywać samodzielnie napraw i modernizacji Urządzeń; wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń Urządzeń dokonuje wyłącznie Arkadia s.c. lub jej upoważniony przedstawiciel,
 - 5) zapewnić zasilanie niezbędne do funkcjonowania Usługi.
2. Arkadia s.c. ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy udostępnionych Użytkownikowi Urządzeń w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
 - 1) samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Użytkownika,
 - 2) samowolnej zmiany konfiguracji Urządzeń,
 - 3) uszkodzeń mechanicznych i przepięć elektrycznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzeń,
 - 4) uszkodzeń spowodowanych działaniami urządzeń będących własnością Użytkownika,
 - 5) świadomego zniszczenia.

Dział III

Umowa o świadczenie usługi dostęp do Internetu

§ 5

Umowa jest zawierana w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, po dostarczeniu przez Zamawiającego wszystkich wymaganych dokumentów i spełnieniu warunków określonych w Regulaminie.

§ 6

1. W imieniu Arkadia s.c. Umowę zawiera osoba należycie do tego umocowana.
2. Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.

§ 7

Umowa może być zawarta na czas określony lub na czas nieokreślony.

§ 8

Arkadia s.c. zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadkach, gdy:

- 1) nie istnieją warunki techniczne do świadczenia Usługi,
- 2) Zamawiający zalega z opłatami na rzecz Arkadia s.c..

§ 9

1. Wszelkie zmiany w Umowie muszą być dokonywane, pod rygorem nieważności, w formie pisemnego aneksu do Umowy.
2. Zmiany w Regulaminie oraz w Cenniku następują w trybie określonym w § 22 ust. 6 oraz w § 26.

§ 10

Abonent Usługi, którego dane zawarte w Umowie ulegają zmianie, bądź, wobec którego wszczęto postępowanie upadłościowe lub inne postępowania sądowe, mogące mieć wpływ na Umowę, jest zobowiązany:

- 1) poinformować Arkadia s.c. o okolicznościach, o których mowa powyżej, w terminie do 30 dni kalendarzowych od zaistnienia takich zmian lub wszczęcia postępowań,
- 2) w przypadku przejęcia praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy - wskazać podmiot przejmujący jego prawa i obowiązki wynikające z Umowy,
- 3) doręczyć na żądanie Arkadia s.c. dokumenty potwierdzające zaistnienie zmian lub wszczęcie postępowania.

§ 11

1. Umowa może być rozwiązana przez Strony za 60-dniowym okresem wypowiedzenia przez:

- 1) pisemne oświadczenie złożone przez Abonenta do Arkadia s.c. przy czym za dzień rozpoczęcia biegu okresu wypowiedzenia przyjmuje się ostatni dzień miesiąca wypłynięcia oświadczenia Abonenta,

- 2) z zastrzeżeniem postanowienia § 12 ust.1 - pisemne oświadczenie Arkadia s.c. przekazane listem poleconym na adres Abonenta określony w Umowie, przy czym za dzień rozpoczęcia okresu wypowiedzenia przyjmuje się dzień doręczenia Abonentowi oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy.
2. Arkadia s.c. może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia w przypadku nieistnienia, ustania lub istotnego pogorszenia się technicznych możliwości świadczenia Usługi. W takim przypadku Abonent za okres wypowiedzenia nie ponosi miesięcznych opłat abonamentowych, o których mowa w § 22 ust. 5.
3. Umowa może być rozwiązana przez Abonenta ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie Arkadia s.c. Użytkownik nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni.
4. Arkadia s.c. może, z zastrzeżeniem § 12 ust. 3, w każdym czasie ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usługi lub wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta lub Użytkownika postanowień Umowy, naruszenia postanowień Regulaminu lub przepisów prawa, w zakresie związanym z korzystaniem z Usługi, a w szczególności:
- 1) nieuregulowania opłat na rzecz Arkadia s.c. za dwa okresy rozliczeniowe,
 - 2) nielegalnego uzyskania lub podjęcia prób nielegalnego uzyskania dostępu do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób albo podejmowania lub umożliwiania podejmowania osobom trzecim innych działań utrudniających albo uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych,
 - 3) nieprzestrzegania przez Użytkownika, w zakresie, jakim go dotyczą, przepisów ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. nr 171, poz. 1800) z późniejszymi zmianami,
 - 4) powodowania zjawiska przeciążenia, w tym przepełniania, blokowania lub powodowania natłoku w sieci Internet lub innych sieciach transmisji danych lub ich elementach,
 - 5) przesyłania lub umożliwiania przesyłania informacji niezamówionej przez jej odbiorcę, a także udostępniania innym osobom zasobów (m.in. określonego obszaru pamięci dysku twardego, pamięci dynamicznej oraz konfiguracji programów) lub informacji (w tym danych tekstowych i skryptów programowych zapisanych w ww. pamięciach) w celu wykorzystywania ich do działań związanych z przesyłaniem informacji niezamówionej przez jej odbiorcę, a w szczególności naruszających Ustawę z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144 poz. 1204 z późniejszymi zmianami),
 - 6) wszelkich działań Użytkownika, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Arkadia s.c. lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu Arkadia s.c. służącego udostępnieniu i monitorowaniu Usługi, szkieletu i punktów stykowych Sieci oraz innych elementów Sieci.
5. Ograniczenie lub zawieszenie przez Arkadia s.c. świadczenia Usługi trwa do czasu poinformowania Arkadia s.c. przez Abonenta o usunięciu przyczyny będącej podstawą ograniczenia lub zawieszenia usług i potwierdzenia tej okoliczności przez Arkadia s.c.
6. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usługi nie pozbawia Arkadia s.c. prawa do wypowiedzenia umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
7. W przypadku istotnego pogorszenia się parametrów technicznych uniemożliwiającego świadczenie Usługi z prędkością transmisji wskazaną w Umowie, Arkadia s.c. może, za zgodą Abonenta, świadczyć Usługę o zmniejszonej prędkości. Zmniejszenie prędkości wymaga zawarcia aneksu do Umowy.
8. Od dnia podpisania aneksu, o którym mowa w ust. 7, Abonent uiszcza miesięczne opłaty abonamentowe w wysokości odpowiadającej możliwej do realizacji opcji określonej w treści Umowy.

§ 12

1. W przypadku, gdy Abonent, będący osobą fizyczną, zawarł Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, rozwiązanie Umowy może nastąpić w sposób i w przypadkach określonych w § 11 Regulaminu, z tym wyjątkiem, że Arkadia s.c. nie będzie mogła wypowiedzieć Umowy zgodnie z § 11 ust.1 pkt 2 Regulaminu.
2. Wyłączenie zastosowania § 11 ust. 1 pkt 2 Regulaminu, o którym mowa w ust. 1, będzie wiązało Abonenta i Arkadia s.c. do czasu, w którym Abonent, będący osobą fizyczną, zacznie korzystać z Usługi w celu bezpośrednio związanym z prowadzoną przez Abonenta działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
3. W przypadku, gdy zajdą okoliczności wskazane w § 11 ust. 4, Arkadia s.c. może wypowiedzieć Umowę zawartą z Abonentem, będącym osobą fizyczną, który zawarł Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, z zachowaniem 2 tygodniowego okresu wypowiedzenia.

§ 13

Umowa wygasa wskutek:

- 1) upływu okresu, na który została zawarta, jeżeli w umowie nie było adnotacji, że po tym okresie przechodzi na okres nieokreślony
- 2) ustania bytu prawnego osoby prawnej albo jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, utworzonej zgodnie z przepisami prawa, będącej Abonentem Usług, z zastrzeżeniem §10,
- 3) śmierci osoby fizycznej będącej Abonentem Usług.

§14

1. Na pisemny wniosek Abonenta Arkadia s.c. zawieszona świadczenie Usługi na okres nie krótszy niż jeden miesiąc, ale nie dłuższy niż 6 miesięcy. W przypadku, gdy Umowa jest na czas określony, zawieszenie świadczenia Usługi skutkuje przedłużeniem czasu jej trwania o okres zawieszenia. Abonent może złożyć wniosek o zawieszenie nie wcześniej niż po upływie 1 miesiąca od daty uruchomienia Usługi.
2. Arkadia s.c. zawieszona świadczenie Usługi w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego. Abonent powinien złożyć wniosek o zawieszenie świadczenia Usługi nie później niż na 2 dni robocze przed zakończeniem miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym ma nastąpić zawieszenie świadczenia Usługi.
3. Ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi następuje w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego, jeżeli w poprzednim miesiącu, na 2 dni robocze przed zakończeniem miesiąca, Abonent złożył wniosek o ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi
4. Abonent jest zobowiązany do zapłaty jednorazowej opłaty za zawieszenie usługi zgodnie z Cennikiem. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi opłaty dodatkowej nie pobiera się.

§ 15

1. W ciągu 30 dni od daty wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy, Użytkownik zobowiązany jest udostępnić swoje pomieszczenia pracownikowi Arkadia s.c. lub jej upoważnionemu przedstawicielowi w celu demontażu umieszczonych w tych pomieszczeniach Urządzeń wyszczególnionych w protokole zdawczo – odbiorczym.
- W chwili dokonywania demontażu Urządzeń, powinny one znajdować się w stanie nienaruszonym, a ich zużycie nie powinno wykraczać ponad zużycie wynikające z normalnej eksploatacji.
2. W przypadku utraty, zniszczenia, uszkodzenia lub zużycia ponad normalną eksploatację Urządzeń zamontowanych w pomieszczeniach Użytkownika, Arkadia s.c. ma prawo do odszkodowania od Abonenta w wysokości poniesionej szkody.
3. Jeżeli Abonent nie umożliwi odbioru Urządzenia w terminie wskazanym w ust. 1, zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 opłaty instalacyjnej za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Urządzenia, chyba, że opóźnienie nastąpiło z winy Arkadia s.c.

Dział IV Odpowiedzialność

§ 16

Abonent ponosi odpowiedzialność za nieprzestrzeganie postanowień Regulaminu i Umowy.

§ 17

Arkadia s.c. ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, a w przypadkach w nim nie uregulowanych na zasadach określonych w Prawie Telekomunikacyjnym i Kodeksie Cywilnym.

§ 18

Arkadia s.c. nie ponosi odpowiedzialności:

- 1) w przypadku uszkodzenia, z przyczyn nieleżących po stronie Arkadia s.c., urządzeń i łączy stanowiących własność Abonenta lub osoby trzeciej,
- 2) za awarie w pracy Urządzeń będących następstwem uszkodzeń urządzeń lub łączy niestanowiących własności Arkadia s.c. lub przerw wynikających z działań lub zaniechań Abonenta,
- 3) w przypadku niedotrzymania wartości parametrów technicznych urządzeń lub łączy stanowiących własność Abonenta lub osoby trzeciej,
- 4) w przypadku działania lub zaniechania osób trzecich, których następstwem jest brak możliwości świadczenia Usługi,

- 5) w przypadku uniemożliwienia pracownikom Arkadia s.c. lub jej przedstawicielom dostępu do Urządzeń i Łączy stanowiących własność Arkadia s.c. i znajdujących się w lokalizacjach Abonenta lub pomieszczeniach osoby trzeciej, niezależnie od tytułu prawnego Abonenta do tych pomieszczeń,
- 6) za awarie będące następstwem ingerencji przez Abonenta w Urządzenia lub przewody stanowiące własność Arkadia s.c.,
- 7) za nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego oprogramowania, jeśli jego instalacja i użytkowanie nie przebiegała zgodnie z zaleceniami producenta,
- 8) za blokadę świadczonych usług i/lub utratę informacji spowodowaną rozwinęciem się wirusa lub robaka dostarczonego do sieci Abonenta na skutek połączenia komputerów Abonenta z siecią Internet,
- 9) za treści przekazywane podczas korzystania przez Abonenta z Usługi,
- 10) za zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera Użytkownika, podłączonego do Urządzeń, przed ingerencją osób trzecich,
- 11) za rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi,
- 12) za niezależne od Arkadia s.c. następstwa przerw w świadczeniu Usługi w trakcie występowania przerw serwisowych,
- 13) następstwa oraz szkody powstałe na skutek ograniczenia lub zawieszenia Usługi,
- 14) skutki naruszenia przez Abonenta zobowiązań wskazanych w § 4 ust. 1.

§ 19

1. Arkadia s.c. i Abonent nie ponoszą odpowiedzialności za szkody spowodowane siłą wyższą lub decyzjami władz państwowych lub samorządowych. Siła wyższa oznacza zdarzenie zewnętrzne niezależne od danej Strony, któremu dana Strona nie mogła zapobiec.
2. Strona podlegająca działaniu siły wyższej zawiadomi drugą Stronę tak szybko jak to będzie możliwe o wystąpieniu siły wyższej.

§ 20

1. Arkadia s.c. zapłaci na rzecz Abonenta karę umowną:

- 1) w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznych opłat abonamentowych, o których mowa w § 22 ust. 5 – za każdy dzień niedotrzymania z winy Arkadia s.c. terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi w danej lokalizacji,
 - 2) w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznych opłat abonamentowych, o których mowa w § 22 ust. 5, dla danej lokalizacji – za każde pełne 24 godziny przerwy w świadczeniu Usługi na Łączu w danej lokalizacji.
2. O ile przerwa w świadczeniu Usługi nastąpiła z winy Użytkownika, Abonent zobowiązany jest pokryć koszty związane z przywróceniem możliwości jej świadczenia przez Arkadia s.c.
3. Suma zapłaconych przez Arkadia s.c. kar umownych, o których mowa w ust. 1 nie może przekroczyć w danym Okresie rozliczeniowym, wysokości miesięcznych opłat abonamentowych przewidzianych w Cenniku.

§ 21

1. Arkadia s.c. zapewni należytą staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
2. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi przez siebie usługami Arkadia s.c. podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług.

Dział V

Opłaty

§ 22

1. Wysokość opłat za Usługę określa Cennik.
2. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat za Usługę zgodnie z otrzymanymi fakturami VAT. Termin płatności faktury VAT jest każdorazowo określony na fakturze VAT.
3. Jeżeli okres świadczenia Usługi na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych, o których mowa w § 22 ust. 5, za każdy dzień świadczenia Usługi.
4. Miesięczne opłaty abonamentowe są płatne z góry. Opłaty z tytułu świadczenia Usługi pobierane są od dnia uruchomienia Usługi w danej lokalizacji wskazanej w protokole zdawczo-odbiorczym Usługi.
5. Miesięczna opłata abonamentowa obejmuje: stały dostęp do sieci Internet, korzystanie, konserwację i utrzymanie Urządzeń, dostęp do wsparcia telefonicznego Użytkownika oraz usługi dodane
6. Z zastrzeżeniem postanowień § 26 Regulaminu, zmiany wysokości opłat abonamentowych miesięcznych wynikające ze zmiany Cennika, nie powodują konieczności zmiany w formie aneksu zawartej Umowy. Arkadia s.c. wykaże nową stawkę opłat w kolejnej wystawianej fakturze po zmianie Cennika. W przypadku podwyższenia dotychczasowych opłat stosuje się § 26 Regulaminu.

§ 23

Za nie świadczenie Usługi będące następstwem działań podjętych przez Arkadia s.c. w ramach przerw serwisowych nie ulegają zmniejszeniu opłaty ponoszone przez Abonenta na rzecz Arkadia s.c. z tytułu świadczenia Usługi.

§ 24

1. Opłata za Usługę powinna zostać wniesiona w terminie wskazanym w fakturze VAT. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Arkadia s.c.
2. Abonent jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Arkadia s.c. o fakcie nieotrzymania faktury VAT za dany Okres rozliczeniowy.
3. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat Arkadia s.c. pobiera odsetki ustawowe.

§ 25

Arkadia s.c. zastrzega sobie prawo dochodzenia od Abonenta niezapłaconych należności oraz zwrotu Urządzeń nawet pomimo rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

§ 26

1. Arkadia s.c. 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 Arkadia s.c. nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z zastrzeżeniem zwrotu ulgi przyznanej Abonentowi.
2. Arkadia s.c. 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 Arkadia s.c. 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 zmian Regulaminu lub Cennika i jest skuteczne od dnia wejścia w życie odpowiednio Regulaminu lub Cennika.

Dział VI

Zakres obsługi serwisowej Usługi

§ 27

W ramach obsługi serwisowej Arkadia s.c. zapewnia:

- 1) usuwanie nieprawidłowości w pracy Urządzeń,
- 2) konserwację, naprawę lub wymianę uszkodzonego Urządzenia,
- 3) usuwanie awarii Sieci,
- 4) możliwość zgłaszania problemów pracy z Siecią na specjalnie do tego celu wydzielony numer telefoniczny

§ 28

1. W ramach serwisu Usługi Arkadia s.c. zapewnia gotowość służb technicznych do usunięcia awarii od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 8 do 16.00
2. Arkadia s.c. zobowiązuje się do usunięcia awarii, w czasie gotowości służb technicznych, o których mowa w ust. 1, w terminie 96 godzin od momentu, w którym Arkadia s.c. wykryje awarię lub awaria zostanie zgłoszona przez Abonenta na wyznaczony numer telefoniczny

Dział VII Reklamacje

§ 29

1. Reklamacja powinna być złożona w terminie do 12 miesięcy:

- 1) od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi,
- 2) od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana,
- 3) od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie opłat z tytułu Usługi.

2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Arkadia s.c. niezwłocznie powiadamia Abonenta.

§ 30

1. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko, firmę albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
- 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- 4) numer bilingowy wskazany na fakturze VAT lub adres miejsca instalacji Urządzenia,
- 5) datę zawarcia Umowy i termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej opóźnienia określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
- 6) wysokość zwrotu uiszczonych miesięcznych opłat abonamentowych - w przypadku żądania ich wypłaty,
- 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty kwot podlegających zwrotowi – w przypadku, o którym mowa w pkt. 6,
- 8) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

2. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Arkadia s.c.

§ 31

1. Abonent może złożyć reklamację pisemnie lub telefonicznie ustnie do protokołu sporządzonego w Arkadia s.c.

2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu, o którym mowa w ust. 1, pracownik Arkadia s.c. lub osoba upoważniona przez Arkadia s.c. przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej.

4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub telefonicznie Arkadia s.c. w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba, że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§ 32

1. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w Regulaminie, za wyjątkiem § 30 ust. 1 pkt 6 Regulaminu, Arkadia s.c. niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, wzywając jednocześnie Abonenta do uzupełnienia braków reklamacji w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

2. W wezwaniu Arkadia s.c. wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż nie uzupełnienie reklamacji w 7 dniowym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

§ 33

1. Zgłoszenie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania faktury VAT we wskazanym terminie.

2. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Arkadia s.c. wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Abonenta wobec Arkadia s.c., a w przypadku braku zadłużenia, zgodnie z wnioskiem Abonenta wyżej wymienione kwoty zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaliczone na poczet przyszłych należności.

§ 34

1. Arkadia s.c. rozpatrująca reklamację jest obowiązana zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.

2. Przy rozpatrywaniu reklamacji stosownie do jej przedmiotu Arkadia s.c. rozpatrując reklamację zobowiązana jest uwzględnić:

- 1) prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
- 2) dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego,
- 3) wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne Arkadia s.c.
- 4) badania techniczne i obserwacje urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla Usługi.

§ 35

Arkadia s.c. rozpatrując reklamację udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

§ 36

1. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- 1) podstawę prawną,
- 2) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- 3) w przypadku przyznania zwrotu miesięcznych opłat abonamentowych lub kar umownych – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
- 4) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest Abonent będący osobą fizyczną, który zawarł Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, także o prawie dochodzenia roszczeń przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego,
- 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Arkadia s.c., z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

2. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona Abonentowi przesyłką.

Dział VIII

Dokumenty niezbędne do podpisania Umowy

§ 37

Zamawiający obowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tożsamość lub status prawny. Arkadia s.c. zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów i informacji przewidzianych w przepisach prawa.

Dział IX

Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 38

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego i przepisy Prawa telekomunikacyjnego oraz Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. Nr 226 poz. 2291).

§ 42

1. Spory mogące wynikać na tle realizacji Umowy, Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla miejsca wykonania Umowy, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Spory, o których mowa w ust. 1 pomiędzy Arkadia s.c. a Abonentem, będącym osobą fizyczną, która zawarła Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Spory o prawa majątkowe wynikłe z Umowy zawartej pomiędzy Arkadia s.c. a Abonentem, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym mogą zostać poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 43

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2006 r.