

Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych GRS net sp. z o. o.

Rozdział 1 – Postanowienia Ogólne

§1 - Definicje

Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, będąca stroną umowy;

Abonament – stała opłata wnoszona przez Abonenta na rzecz Dostawcy z tytułu stałego dostępu do Sieci telekomunikacyjnej Operatora i możliwość korzystania przez Abonenta z usług świadczonych przez Operatora, a także z tytułu świadczenia innych usług przewidzianych w Cenniku lub w Ofercie.

Awaria – przerwa w działaniu usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora niezarządzanej przez operatora, planowanymi pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta;

Cennik – wykaz usług wraz z zestawieniem wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania;

Konsument – Abonent będący osobą fizyczną, który zawarł z Operatorem umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową.

Lokal – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal mieszkalny), w której Zamawiający zamierza korzystać z usługi lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;

Łącze – część sieci operatora umożliwiająca świadczenie usługi pomiędzy zakończeniami sieci lub łącząca zakończenie sieci z innymi częściami sieci operatora;

Okres Rozliczeniowy – okres jednego miesiąca kalendarzowego/ kwartału kalendarzowego/ półrocza kalendarzowego/ roku kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Operatora na fakturze VAT;

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych GRS net sp. z o. o.

Operator – GRS net sp. z o. o. 90-361 Łódź, ul. Piotrkowska 270 lok. 426, adres korespondencyjny: 93-590 Łódź, al. Politechniki 42 lok. GRS;

Planowane prace – działania służb technicznych operatora niezbędne dla zapewnienia prawidłowego działania usługi;

Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usług przez GRS net sp. z o. o.;

Sieć operatora – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia usług;

Umowa – umowa o świadczenie usług zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem, której integralną część stanowią Cennik i Regulamin;

Urządzenie Abonenckie – urządzenie telekomunikacyjne udostępniane Abonentowi przez Operatora w celu korzystania z usługi;

Usługa – świadczona przez Operatora usługa lub związana z tą usługą dodatkowa;

Ustawa – ustawa z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 z późn. Zm.)

Zawieszenie Usługi – okresowe zaprzestanie świadczenia usług przez Operatora z jednoczesną rezerwacją zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji;

§2 Zakres Regulaminu

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług przez Operatora na rzecz Abonentów;
2. Operator może wprowadzać odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi;
3. Postanowienia umowy oraz odrębnych regulaminów odmiennych w regulaminie znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu;

§3 Zakres świadczonych Usług

1. Operator oferuje:
 - a) Usługi transmisji danych, w tym stałego dostępu do sieci Internet;

b) Usługę telefonii stacjonarnej;

c) Usługę IPTV;

2. Operator oferuje usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim zakresem działania.

3. Zakres Usług oferowanych przez Operatora na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych. Szczegółowe informacje w zakresie dostępnych Usług telekomunikacyjnych można uzyskać w siedzibie Operatora oraz nawiązując kontakt z Biurem Obsługi Klienta firmy GRS net sp. z o. o. pod numerem telefonu 42 6242 000 lub 502-433-175;

4. Zakres świadczonych usług na rzecz Abonenta określa umowa oraz Cennik;

5. Operator zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi. Dane o lokalizacji końcowego urządzenia telekomunikacyjnego, z którego wykonywane jest połączenie nie są gromadzone z uwagi na charakter świadczonych przez Operatora usług telekomunikacyjnych (usługa Voip).

6. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług lub aplikacji znajdują się w Regulaminach Ofert Promocyjnych lub poszczególnych Regulaminach korzystania z tych usług bądź aplikacji, jeżeli Operator takie ograniczenia wprowadził.

7. Operator stosuje procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu we własnej infrastrukturalnie Sieci telekomunikacyjnej. W celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci Dział Techniczny firmy Dostawcy Usług zarządza Siecią, w którym prowadzi za pomocą odpowiednich narzędzi stały monitoring obciążenia sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych Operatorów, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonej Usługi.

8. GRS net sp. z o. o. może podjąć środki mające na celu zapewnienie integralności sieci telekomunikacyjnej i usług telekomunikacyjnych, w szczególności polegających na: wyeliminowaniu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu integralności sieci telekomunikacyjnej lub usług telekomunikacyjnych bądź przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług telekomunikacyjnych na zakończeniu Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług Telekomunikacyjnych.

9. Minimalna oferowana jakość usługi głosowej odpowiada wskaźnikowi MOS na poziomie dla 95% wzorcowych próbek głosowych. Wskaźnik MOS jest zdefiniowany przez Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU Międzynarodowego Związku Telekomunikacyjnego w skali pięciostopniowej od 1 do 5, gdzie poszczególne wartości mają znaczenie 1= zły, 2=staby, 3= akceptowalny, 4= dobry, 5= doskonały.

10. Informacje na temat potencjalnych zagrożeń związanych ze świadczonymi usługami telekomunikacyjnymi przez Operatora, w tym na temat sposobów ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, Operator zawarł w załączniku do niniejszego Regulaminu oraz na swojej stronie internetowej;

11. W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia:

a) Stały dostęp do sieci operatora;

b) Możliwość korzystania z usług przypisanych w Ofercie do danej opłaty abonamentowej;

c) Obsługę serwisową z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.

12. Usługi serwisowe są świadczone przez Operatora , z którym Abonent może się skontaktować telefonicznie, e- mailowo lub osobiście.

13. W ramach obsługi serwisowej operator zapewnia:

a) Telefoniczną obsługę Abonenta;

b) Usuwanie Awarii;

c) Możliwość uzyskania bezpłatnej informacji dotyczącej aktualnego cennika oraz świadczonych usług;

d) Możliwość uzyskania bezpłatnej informacji o ofertach promocyjnych.

Rozdział 2 – Umowa

§4 Zawarcie Umowy

1. Umowa zawarta zostaje na czas określony niż krótszy niż 12 miesięcy, chyba

że Operator i Abonent postanowią inaczej;

2. Po upływie okresu czasu wskazanego w pkt.1 umowa zawarta ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent na minimum 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania umowy złoży w siedzibie operatora lub listownie pisemne oświadczenie o braku woli przedłużenia umowy;

3. W przypadku zawarcia umowy z Konsumentem na odległość, Abonent ma prawo do odstąpienia w terminie 10 dni od umowy bez podawania przyczyny, składając osobiście lub listownie stosowne oświadczenie na piśmie. W takim wypadku Umowa zostaje uznana za niezawartą, zaś Konsument jest zobowiązany do niezwłocznego, jednak nie później niż w terminie 14 dni od daty odstąpienia od Umowy zwrotu wszystkiego, co otrzymał od Operatora np. bramka telefoniczna, urządzenie telekomunikacyjne itp;

4. W przypadku zawierania umowy z osobą fizyczną Operator będzie gromadzić w swojej bazie i przetwarzać w celu wykonania umowy oraz w celu wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez operatora, dane zawarte w umowie, przekazane operatorowi przez Abonenta w trakcie wykonywania umowy, a także dane związane z usługą w celu prawidłowego jej rozliczenia. Abonent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i ich poprawiania.

5. Operator zobowiązuje się w skutek zawarcia umowy do świadczenia usług określonych w umowie, regulaminie oraz cenniku i warunków promocji, zaś Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień umowy, regulaminu oraz cennika, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za usługi.

6. Operator ma prawo do odmowy zawarcia umowy lub odstąpienia od Umowy w terminie 10 dni od daty jej zawarcia w przypadku:

- a) Braku możliwości technicznych świadczenia Usług telekomunikacyjnych;
- b) Gdy podmiot inny niż osoba fizyczna odmówi operatorowi przekazania kopii dokumentów dotyczących statusu prawnego, siedziby oraz nadania NIP i REGON;
- c) Gdy wcześniejsza umowa o świadczenie usług została rozwiązana przez operatora lub wygasła w związku z jej naruszeniem bądź postanowień

regulaminu;

d) Podania przez Abonenta błędnych lub nieprawdziwych danych przy zawarciu Umowy;

§5 Wymagane dokumenty

1. Umowa może zostać zawarta, kiedy:

a) Abonent przedstawi operatorowi dokument potwierdzający jego tożsamość lub status prawny, miejsce zamieszkania lub siedzibę;

§6 Zmiana, rozwiązanie i wygaśnięcie umowy

1. Zmiana umowy wymaga pisemnej formy, chyba że w regulaminie lub umowie wskazano inaczej;

2. Każda ze stron może rozwiązać umowę lub zmienić na taką, w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych usług w drodze wypowiedzenia za skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie. Za dzień dokonania wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpływu wypowiedzenia do operatora. W okresie wypowiedzenia usługa świadczona jest na zasadach umowy do daty jej rozwiązania;

3. Abonent może odstąpić od umowy w przypadku nierozpoczęcia świadczenia usług w terminie 30 dni od daty określonej w umowie.

4. Operator może rozwiązać lub zmienić umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych usług, bez zachowania terminu wypowiedzenia gdy:

- a) Przed rozpoczęciem świadczenia usług utraci niezbędne uprawnienia do świadczenia usług, w szczególności do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;
- b) Rozpoczęcie świadczenia usług będzie niemożliwe z innych względów, w szczególności technicznych;
- c) Zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych przez

inne podmioty będące integralną częścią usługi operatora;

d) Jeżeli w terminie 15 dni od daty zawieszenia usług nie ustaną przyczyny tego zawieszenia;

5. Rozwiązanie lub zmiana umowy w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych usług następuje na piśmie i jest przesyłane przez operatora na wskazany przez Abonenta adres dla doręczeń, a przez Abonenta na adres siedziby operatora lub osobiście w siedzibie operatora;

6. Umowa wygasa w przypadku:

a) Powzięcia przez operatora wiadomości o śmierci Abonenta;

b) Ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie to wiąże się z przejściem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w tytule IV ustawy – Kodeks spółek handlowych;

c) Niekorzystania z usługi, za którą nie jest pobierana opłata przez 12 pełnych miesięcy kalendarzowych;

7. Z dniem wygaśnięcia lub rozwiązania umowy operator:

a) Zaprzestaje świadczenia usług, chyba że wcześniej nastąpiło ich zawieszenie;

b) W przypadku rozwiązania umowy Abonent, któremu operator udostępnił do celów korzystania z usługi urządzenie abonenckie jest zobowiązany do jego zwrotu w terminie 14 dni od daty rozwiązania umowy dostarczając / przesyłając urządzenie na adres siedziby operatora;

c) W przypadku niewywiązania się z obowiązku, o którym mowa w Rozdziale 2 Regulaminu §4 punkt 3 oraz §9 w związku z §8, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty w terminie 14 dni od daty wystawienia noty obciążeniowej kary umownej w wysokości równoważności niezwróconego urządzenia, z uwzględnieniem §11 punkt 14 Regulaminu;

Rozdział 3 – Rozliczenia

§7 – Cennik, Oferta, Regulamin

1. Wysokość opłat pobieranych przez operatora za świadczone usługi określona jest w cenniku, ofercie obowiązującym w chwili wykonywania usługi. Operator zastrzega sobie prawo zmiany cennika, oferty w każdym czasie, w trybie zgodnym z obowiązującymi przepisami prawa.

2. Operator doręczy Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia tych zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent ma prawo do dnia wejścia w życie proponowanych zmian wypowiedzieć umowę w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim oznacza akceptację tych zmian.

3. W przypadku proponowanych zmian Regulaminu, Operator doręczy Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia tych zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent ma prawo do dnia wejścia w życie proponowanych zmian wypowiedzieć umowę w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim oznacza akceptację tych zmian.

4. W przypadku:

a) rozwiązania Umowy przez Operatora z winy Abonenta przed okresem, na który została zawarta Umowa lub;

b) jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta przed okresem, na który została zawarta Umowa lub;

c) jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta przed okresem, na który została zawarta Umowa, decyzją spowodowaną brakiem akceptacji zmian w

Regulaminie lub w Cenniku związanych z koniecznością wprowadzenia tych zmian przez Operatora w związku wejściem w życie nowego aktu prawnego;

Abonent zobowiązany jest do zwrotu otrzymanej od Operatora ulgi, w szczególności wynikającej z niższej opłaty instalacyjnej (aktywacyjnej), niższej opłaty abonamentowej, niższego kosztu zakupu urządzenia końcowego.

5. Zapewnienie o przyłączeniu do publicznej sieci telekomunikacyjnej oraz wartości przyznanej Abonentowi ulgi jest określona w umowie. Przyznana Abonentowi ulga nie może przewyższać wartości roszczenia Operatora z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez Abonenta, określonego w §7 Regulaminu punkt 4 ppkt a. i b. lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta - §7 Regulaminu punkt 4 ppkt c. Ulga przyznana Abonentowi zostanie pomniejszona o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

§8 Faktura VAT

1. Faktura VAT wystawiana jest za dany okres rozliczeniowy i zawiera informację oplat za usługi.
2. Operator dostarcza Abonentowi podstawowy wykaz Usług telekomunikacyjnych wykonanych w danym okresie rozliczeniowym po upływie tego okresu, łącznie z Fakturą VAT;
3. Faktura VAT może być wystawiona Abonentowi łącznie z tytułu kilku umów zawartych z operatorem.
4. Faktura VAT może obejmować w szczególności:
 - a) Jednorazową opłatę instalacyjną (aktywacyjną);
 - b) inne opłaty przewidziane w regulaminie, cenniku itp.;
5. Faktura VAT jest wysyłana na adres dla doręczeń wskazany przez Abonenta lub dostarczany pocztą elektroniczną;

§9 Płatności

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat określonych w fakturze VAT w

terminie 14 dni od daty wystawienia faktury Vat, chyba że w fakturze VAT lub umowie wskazano inny termin. Abonent może uiścić opłatę za fakturę VAT bezpośrednio w kasie mieszczącej się w siedzibie operatora lub przelewem na rachunek bankowy wskazany na fakturze VAT;

2. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego operatora w opłacanym rachunku lub dzień wpłaty bezpośrednio dokonanej przez Abonenta w kasie operatora mieszczącej się w jego siedzibie;
3. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności, operator uprawniony jest do naliczenia odsetek ustawowych;
4. W przypadku nieotrzymania przez Abonenta faktury VAT za usługi w terminie, w którym był on zwykle doręczany, Abonent powinien niezwłocznie powiadomić operatora o nieotrzymaniu faktury VAT.

Rozdział 4 – Instalacja oraz korzystanie z Urządzeń Abonenckich

§10 Instalacja

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację urządzeń abonenckich w lokalu, w którym będzie świadczona usługa.
2. Zgodna na instalację i eksploatację oznacza m. in. Zgodę na przeprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów w lokalu, zainstalowanie zakończenia sieci oraz innych urządzeń , w sposób zaproponowany przez operatora.
3. Abonent jest zobowiązany do umożliwienia operatorowi zainstalowania urządzeń abonenckich w możliwie jak najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia lokalu.
4. Potwierdzeniem zainstalowania urządzeń abonenckich jest złożenie podpisu przez Abonenta na umowie . Podpisanie umowy przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że urządzenia abonenckie nie posiadały jawnych uszkodzeń lub wad w chwili instalacji;

§11 Urządzenia Abonenckie

1. W przypadku gdy urządzenie jest niezbędne do świadczenia usługi, operator udostępni Abonentowi na czas obowiązywania umowy urządzenie abonenckie;

2. Urządzenie abonenckie stanowi własność operatora. Abonent ponosi wszelkie opłaty związane z zachowaniem prawidłowego funkcjonowania urządzenia (np. za energię elektryczną). Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za spełnienie warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania urządzenia abonenckiego, w szczególności zasilania energią elektryczną, warunków atmosferycznych (np. Odpowiednia temperatura);
3. Abonent zobowiązuje się do używania urządzenia abonenckiego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji;
4. Abonent nie ma prawa do samodzielnego naprawiania i modernizowania urządzenia abonenckiego, w szczególności do zmiany oprogramowania, jego konfiguracji, bez uprzedniej zgody operatora.
5. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach urządzenia abonenckiego.
6. Naprawa lub wymiana urządzenia abonenckiego jest dokonywana przez operatora na jego koszt z zastrzeżeniem pkt. 7 poniżej:
7. Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie urządzenia abonenckiego lub jego części, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez operatora, spowodowane umyślną winą lub rażącym niedbalstwem. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy urządzenia abonenckiego w przypadku gdy:
8. Abonent samowolnie dokonał naprawy lub modernizacji;
9. Abonent świadomie zniszczył urządzenia abonenckie;
10. Abonent nieprawidłowo eksploatował urządzenie abonenckie, przez co powstały uszkodzenia mechaniczne;
11. Abonent nie może bez zgody operatora udostępnić urządzenia abonenckiego osobie trzeciej. Poprzez udostępnienie rozumie się również podłączenie do urządzenia abonenckiego bezpośrednio lub pośrednio urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.

12. Abonent zobowiązuje się do powiadomienia operatora o opuszczeniu lokalu, w którym znajduje się urządzenie abonenckie.

13. Niezwłocznie po wygaśnięciu lub rozwiązaniu umowy abonent zobowiązuje się do zwrotu urządzenia abonenckiego ,w stanie nie gorszym niż wskazywałaby na to normalna eksploatacja;

14. W przypadku braku lub braku możliwości zwrotu przez Abonenta urządzenia abonenckiego lub jego zwrotu w stanie gorszym niż normalna eksploatacja urządzenia, Abonent jest zobowiązany zwrócić operatorowi kwotę umożliwiającą odtworzenie urządzenia abonenckiego. Kwota, o której mowa w zdaniu poprzednim, w pierwszym roku korzystania z usługi będzie równa 100% wartości kwoty zakupu urządzenia przez operatora, a w kolejnych latach będzie obniżana o 20% za każdy pełny rok korzystania z usługi, z zastrzeżeniem, że nie będzie mniejsza niż 5% wartości zakupionego przez operatora urządzenia abonenckiego. Płatność kwoty, o której mowa w zdaniu pierwszym nastąpi w terminie 14 dni od daty wystawienia noty obciążeniowej.

Rozdział 5 – Świadczenie Usług

§12 – Aktywacja Usług

1. Operator rozpocznie świadczenie usług najpóźniej w terminie określonym w umowie, w zmianie dotyczącej umowy lub usunięcia przyczyn zawieszenia usługi.
2. Z dniem rozpoczęcia świadczenia usług Abonent może korzystać z usług w zakresie i na warunkach określonych umową;
3. W przypadku instalacji przez operatora na potrzeby usługi, urządzeń abonenckich, Abonent zapewni operatorowi wstęp na teren Abonenta, w szczególności do miejsc, w których będą instalowane urządzenia abonenckie. Abonent jest zobowiązany do udostępnienia miejsc instalacji na każde wezwanie operatora, w szczególności w celu usunięcia Awarii.
4. Przed rozpoczęciem świadczenia usługi operator na własny koszt przeprowadzi testy sprawności usługi, czy spełniają one parametry techniczne i jakościowe określone w umowie.
5. Operator rozpoczyna naliczanie opłat za świadczone usługi z dniem podpisania umowy lub od daty określającej termin rozpoczęcia świadczenia usług określonej

w umowie.

6. Operator świadczy usługę 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu;

7. Operator usuwa Awarię w terminie 48 godzin, od powzięcia informacji o zaistniałej Awarii;

§13 – Zawieszenie Usługi

1. Operator ma prawo zawiesić usługę Abonentowi, gdy Abonent:

a) Będący Konsumentem opóźnia się z zapłatą całości lub część jakiegokolwiek należności na rzecz operatora przez okres dłuższy niż 15 dni po uprzednim wezwaniu do uregulowania przeterminowanej płatności;

b) Abonent nie będący Konsumentem opóźnia się z zapłatą całości lub jakiegokolwiek części należności przez okres dłuższy niż 15 dni;

c) Podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług przez innych użytkowników sieci operatora lub innych sieci;

d) Rozsyła wirusy, rozsyła niezamówione informacje, podejmuje działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych, oprogramowania bądź też dokonuje zmian, usuwa lub dodaje zapisy do informacji osób trzecich bez ich zgody;

e) Narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z usługi;

f) Wykorzystuje usługę do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami;

g) Udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa np. Rasistowskie;

h) Korzysta z usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnych z wymaganiami określonymi przez operatora;

i) Udostępnia usługi lub świadczy usługi z wykorzystaniem usługi osobom trzecim, lub korzysta z usługi poza lokalem bez zgody operatora;

j) Podał przy zawieraniu umowy lub w trakcie jej obowiązywania nieprawdziwe dane lub informacje, mogące mieć wpływ na jej wykonanie;

k) Uniemożliwia operatorowi wymianę urządzenia abonenckiego bądź też uniemożliwia dostęp do urządzenia abonenckiego znajdującego się w lokalu w celu usunięcia Awarii;

l) W inny sposób rażąco narusza postanowienia umowy, regulaminu itp.;

2. Ponadto operator może zawiesić świadczenie usług Abonentowi jeżeli:

a) Żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności bezpieczeństwa państwa i bezpieczeństwa i porządku publicznego;

b) Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia usług, w szczególności uprawnienia do wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;

c) Z innych względów np. Technicznych, kiedy operator utraci możliwości świadczenia usług;

d) Abonent złoży pisemny wniosek o zawieszenie usługi. Zawieszenie usługi na wniosek Abonenta nie może trwać dłużej niż 3 miesiące. W tym okresie czasu w zamian naliczenia opłaty Abonentowi za świadczenie usług naliczana jest opłata dodatkowa w wysokości 30 złotych brutto.

3. Okres zawieszenia usług nie wlicza się do czasu trwania umowy;

4. Z dniem zawieszenia usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.

5. Ponowna aktywacja usług następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, jednak nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległych opłat na rzecz operatora.

6. Pkt. 4 powyżej nie stosuje się, gdy zawieszenie usług nastąpiło na wniosek Abonenta, zaś Abonent nie ma zalega z opłatami na rzecz operatora.

7. W przypadku zawieszenia usług spowodowanych opóźnieniem w płatnościach przez Abonenta na rzecz operatora, operator może uzależnić powtórny aktywację usługi od pisemnego wniosku Abonenta.

Rozdział 6 – Reklamacje

§14- Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Abonent może złożyć reklamację w związku z niewykonaniem, nienależytym wykonaniem usługi lub w związku z błędnym naliczeniem opłat za świadczone usługi przez operatora;
2. Reklamacja powinna być w formie pisemnej złożona bezpośrednio w siedzibie operatora lub doręczona operatorowi za pośrednictwem poczty lub faksu.
3. Przyjęcie reklamacji wymaga od operatora jej potwierdzenia pisemnego w terminie 14 dni od dnia jej złożenia z podaniem adresu, numeru telefonu jednostki operatora, który rozpatruje reklamację, z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.
4. Złożenie reklamacji nie powoduje braku obowiązku zapłaty wynikającego z faktury VAT;
5. Operator udziela w terminie 30 dni od daty jej złożenia odpowiedzi pisemnej na reklamację. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
6. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przez upływem tego terminu przez operatora odpowiedzi o jej uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji;
7. Abonent ma prawo:
 - a) Złożyć odwołanie od odpowiedzi operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi lub
 - b) W przypadku nieuwzględnienia reklamacji bądź braku wpłaty dochodzonej od operatora należności w terminie 30 dni od dnia w którym reklamacja została uwzględniona, w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania sądowego przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamującym jest konsument ma prawo do dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym (o których mowa w art. 109 i 110 ustawy).

Rozdział 7 – Odpowiedzialność

§15 – Zakres odpowiedzialności, wysokość odszkodowania

1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy;
2. Operator nie będzie ponosił odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy w przypadku gdy Abonent nie spełnia warunków wynikających z umowy, postanowień regulaminu, cennika, gdy to zobowiązanie miało wpływ na niewykonanie bądź nienależyte wykonanie umowy przez operatora.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, gdy przerwa w dostarczaniu usług będzie spowodowana przerwą u innych operatorów, od których uzależnione jest świadczenie usług operatora.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonania lub nienależytego wykonania umowy spowodowanych siłą wyższą np. Katakлизmy, powodzie itp.;
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, za niedostosowanie urządzeń lub wad urządzeń niebędącymi urządzeniami abonenckimi i nie dokonuje ich naprawy, regulacji i adaptacji;
6. W przypadku Awarii dłużej niż 48 godzin, Abonent nie będący Konsumentem może żądać odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 średniej wartości z 3 ostatnich faktur VAT za każde rozpoczęte 24 godziny Awarii;
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy w przypadku powziętych prac planowych;
8. W przypadku opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia usług, Abonent nie będący Konsumentem może zażądać zapłaty odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 stałej opłaty abonamentowej należnej za usługę, której świadczenia operator nie rozpoczął w terminie.
9. Wypłata kary umownej nastąpi na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale 6 regulaminu, w terminie 14 dni od daty rozpatrzenia reklamacji.

Rozdział 8 – Postanowienia końcowe

§17 Dodatkowe obowiązki Abonenta

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia operatora o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz o zmianie danych osobowych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu umowy;
2. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku określonego w pkt 1., wszelką korespondencję nadaną przez operatora do Abonenta nie będącego Konsumentem na dotychczasowy adres uważa się za doręczoną prawidłowo;

§18.

Tajemnica telekomunikacyjna i ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest GRS net sp. z o. o. w rozumieniu Ustawy z dnia 29.08.1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 roku nr 101, poz. 926 z późn. zm.);
2. Dane Abonentów są przetwarzane przez Operatora w celu świadczenia usług, archiwizacji, a także sprzedaży produktów i usług Operatora oraz dla potrzeb marketingowych podejmowanych przez Operatora;
3. Operator zapewnia realizację uprawnień wynikających z ustawy z dnia 29.08.1997 roku o ochronie danych osobowych, w szczególności umożliwia Abonentom dostęp do własnych danych osobowych i ich poprawianie;
4. W sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Abonent powinien kierować korespondencję na adres siedziby Operatora – GRS net sp. z o. o. 93-590 Łódź, al. Politechniki 42;
5. Dane osobowe Abonentów mogą być udostępniane współpracującym podmiotom, uprawnionym organom, a także gdy zaistniała potrzeba – biurom informacji gospodarczej oraz instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorstwom zajmującym się windykacją należności i obrotem wierzytelności oraz ich pełnomocnikom;
6. Operator zobowiązuje się do zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej zgodnie z przepisami obowiązującego prawa, z wyjątkiem, gdy ujawnienie informacji

stanowiących tajemnicę telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa.

7. Dane identyfikujące Abonenta nie będą zamieszczone przez Operatora w spisie Abonentów celem ich wydania w formie książkowej lub elektronicznej.

§19.

1. Abonent nie może bez zgody operatora przenieść wierzytelności wynikających z umowy na podmiot trzeci;
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy wraz z prawnymi aktami wykonawczymi;
3. Do spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu;
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 0.01.2014 roku. Niniejszy tekst Regulaminu uwzględnia zmiany wprowadzone ustawą w dniu 14 maja 2007 roku, 17 sierpnia 2009 roku, 3 listopada 2010 roku oraz 21 stycznia 2013 roku.