

**Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez firmę Solisnet Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością, ul. Krzyżowa 10, 32-080 Zabierzów , zwanej w dalszej części Regulaminu Solisnet lub Operatorem. Obowiązuje od 01.02.2014.**

## **1.Definicje**

### **Klient lub Abonent.**

Osoba fizyczna lub prawna, lub inna jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która jest stroną umowy z Solisnet o świadczenie usługi.

### **Aktywacja usługi.**

Czynności techniczne i formalne, polegające na instalacji i uruchomieniu urządzeń umożliwiających świadczenie usług przez Solisnet oraz rozpoczęcie świadczenia usługi dla Klienta.

### **Cennik.**

Zestawienie usług świadczonych lub udostępnianych przez Solisnet, zawierający parametry usług lub sposób ich świadczenia lub udostępniania przez Solisnet , oraz zestawienie cen za te usługi do których płatności zobowiązany jest Klient. Cennik stanowi integralną część Umowy.

### **Usługa.**

Usługa dostępu Klienta do Internetu lub innych mediów telekomunikacyjnych.

### **Umowa.**

Umowa zawarta pod rygorem nieważności na piśmie o świadczenie usługi dostępu do Internetu, telewizji lub telefonii za wynagrodzeniem, na którą składają się Regulamin Świadczenia usługi Solisnet, Cennik oraz załączniki do umowy. Umowa zawiera oświadczenie Klienta, że przed zawarciem umowy zapoznał się z treścią Regulaminu i Cennika oraz wyraża zgodę na włączenie ich postanowień do Umowy.

### **Regulamin.**

Niniejszy Regulamin świadczenia lub udostępniania usługi przez Solisnet ustalający zasady i warunki świadczenia lub udostępniania usługi. Regulamin stanowi integralną część Umowy.

### **Sieć Solisnet.**

Sieć telekomunikacyjna, na którą składają się urządzenia telekomunikacyjne i linie telekomunikacyjne zestawione w sposób umożliwiający Solisnet przekaz transmisji pomiędzy określonymi zakończeniami tej sieci.

### **Tajemnica Telekomunikacyjna.**

Tajemnica obejmująca informacje przekazywane w sieciach telekomunikacyjnych, dane dotyczące użytkowników oraz dane dotyczące faktu, okoliczności i rodzaju połączenia, prób uzyskania połączenia między określonymi zakończeniami sieci, a także lokalizacji czy też identyfikacji sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie.

### **Urządzenia.**

Wszelkie urządzenia stanowiące własność Solisnet niezbędne do realizacji usługi, udostępnione Klientowi na czas trwania Umowy.

### **Godziny zgłoszeń.**

Godziny pracy Solisnet w których można dokonywać wszelkich zgłoszeń dotyczących zawartej umowy. Zgłoszeń można dokonywać 24 godziny na dobę. W godz.21:00-9:00 zgłoszenia przyjmowane są na pocztę e-mail lub SMS.

## **2. Zakres świadczonych usług**

1. Dostarczenie sprzętu i umożliwienie nieodpłatnego korzystania z niego na podstawie umowy.
2. Wykonanie instalacji i konfiguracji, w tym rozpoznanie możliwości podłączenia, zestawienie łącza, połączenia, uruchomienie modemów.
3. Klient zobowiązany jest do przygotowania lokalu do instalacji sprzętu i poniesienia ewentualnych kosztów związanych z tą czynnością ( np. zamontowanie gniazd elektrycznych czy przewodów).
4. Solisnet zapewnia w razie potrzeby pośrednictwo w uzyskaniu zgody administratora lub właściciela nieruchomości w sytuacji zakładania sieci lokalnej. Równocześnie Solisnet zastrzega, iż w sytuacji w której tylko jedna osoba w budynku wystąpi o zawarcie umowy z Operatorem dotyczącej zainstalowania łącza telekomunikacyjnego, na niej spoczywa obowiązek uzyskania zgody od administratora czy też właściciela budynku. Brak uzyskania pozwolenia zwalnia Solisnet z wszelkich zobowiązań umownych.
5. W odniesieniu do usługi dostarczania usługi przez łącze radiowe : Solisnet zobowiązuje się do dostarczania usługi z określoną w Umowie szybkością przesyłania danych pomiędzy anteną zainstalowaną na budynku lub lokalu zajmowanym przez Klienta a routerem brzegowym. Jeżeli z przyczyn technicznych nie będzie możliwe utrzymanie wymaganej przez Klienta transmisji danych, po uprzednim zawiadomieniu o tym Klienta, Solisnet jak też i Klient ma prawo do skorygowania zakresu usługi albo rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia.
6. Solisnet zapewnia udostępnienie na żądanie Klienta informacji technicznych dotyczących parametrów świadczonej usługi lub innych informacji dotyczących usługi.

7. Operator zobowiązuje się do bieżącego informowania Klienta o możliwościach modernizacji lub zwiększenia efektywności usługi wynikającej z postępu technicznego lub o dalszym rozszerzeniu oferty usług.
8. Solisnet zobowiązuje się do wykonywania wszelkich czynności dotyczących usługi mając na względzie przede wszystkim zachowanie ciągłości świadczenia usługi.
9. Solisnet zapewnia zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej.

### **3.Ograniczenie usługi.**

1. Solisnet może: ograniczyć świadczenie usług na rzecz Klienta, jeżeli Klient opóźnia się lub pozostaje w zwłoce z płatnością należności za wykonanie usług przez okres dłuższy niż 5 dni, aż do dnia uiszczenia na rzecz Solisnet wszystkich zaległych opłat.
- 2.Ograniczyć, przerwać lub zawiesić świadczenie usług, jeżeli Klient narusza warunki regulaminu, umowy lub cennika albo podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie usług przez Solisnet, albo działa na szkodę innych użytkowników Solisnet lub użytkowników sieci Internet, aż do dnia zaprzestania tych naruszeń.
3. W okresie przerwania, zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług przez Solisnet naliczana jest opłata należna od Klienta zgodnie z umową i cennikiem.

### **4. W ramach korzystania z usługi Abonent zobowiązany jest:**

1. Uiszczyć opłatę aktywacyjną w wysokości przewidzianej w Umowie. Wysokość opłaty aktywacyjnej ustalana jest indywidualnie z każdym Klientem i wskazana w Umowie. Wysokość opłaty aktywacyjnej zależy od warunków technicznych ( położenie lokalu, budynku w którym zainstalowany ma zostać sprzęt, rodzaju usługi).
2. Opłatę aktywacyjną Klient winien uiszczyć w dniu zawarcia Umowy lub w terminie 5 dni od momentu aktywacji przelewem na wskazane konto Operatora.
3. Terminowo regulować opłaty abonamentowe za korzystanie z usługi zgodnie z cennikiem, a przy łączu dzierżawionym opłaty instalacyjne i abonamentowe.
4. Rachunki doręczane są Klientowi listem zwykłym lub na skrzynkę e-mail. W przypadku nieotrzymania rachunku Klient winien pobrać go we własnym zakresie z panelu klienta lub zgłosić ten fakt do Operatora.
5. Jeżeli usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 abonamentu za każdy dzień świadczenia usługi.
6. Opłaty winne być uiszczone w terminie wskazanym na umowie.
7. Okres fakturowania wynosi jeden miesiąc, chyba że w Umowie ustalono inaczej.
8. Za dzień płatności uznaje się datę wpływu przelewu na konto Solisnet.
9. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat Solisnet może naliczać odsetki ustawowe. Kwota należnych odsetek i podstawa ich naliczenia wykazana będzie w odrębnym dokumencie finansowym.
10. W przypadku opóźnień w płatnościach należności dla Solisnet, operator obciąży Klienta kosztami wezwań oraz kosztami dochodzenia należności.
11. Nie skorzystanie przez Klienta z usługi z powodu uszkodzeń sprzętu lub innych okoliczności zawinionych przez Klienta, nie zwalnia Klienta z obowiązku uiszczania należnych opłat.
12. Solisnet nie ma prawa podwyższyć opłaty Klientowi który uiszczył opłatę za okres dłuższy niż jeden miesiąc, przez cały okres za który opłata została uiszczona.

### **5. Urządzenia**

1. Klient zobowiązuje się korzystać z użyczonego sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i właściwościami.
2. Umożliwić służbom technicznym Solisnet dostęp do lokalu w celu sprawdzenia stanu technicznego sprzętu w ustalonym terminie, nie dłuższym niż 7 dni roboczych od momentu powiadomienia o takiej potrzebie.
3. Umożliwić Solisnet instalacji systemów technicznych bądź programów komputerowych, jeśli są one niezbędne do korzystania z usług świadczonych przez Operatora.
4. Sprawować pieczę nad sprzętem oddanym mu do używania włącznie z zabezpieczeniem lokalu w którym się on znajduje przed kradzieżą.
5. Niezwłocznie zawiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach sprzętu oraz o przerwach w świadczeniu usługi.
6. Odpowiedzialność za należyte użytkowanie powierzonego sprzętu obciąża Klienta, jednakże nie może on dokonywać samodzielnie jakichkolwiek ingerencji w sprzęt, który to może być naprawiany, konserwowany lub modyfikowany wyłącznie przez serwis Operatora. W przypadku uszkodzenia sprzętu, wynikającego z nienależytego wykorzystywania urządzeń przez Klienta, koszt naprawy dokonanej przez serwis obciąża Klienta.
7. Dokonywanie samodzielnych zmian, ulepszeń, modyfikacji w urządzeniach lub zmian ich konfiguracji może stać się przyczyną wstrzymania świadczenia usługi przez Solisnet do czasu zaprzestania naruszeń.
8. Sprzęt nie może być przekazany, wynajęty lub w inny sposób odstąpiony przez Klienta bez zgody

Operatora wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

9. Klient po wygaśnięciu lub rozwiązaniu umowy zobowiązany jest do natychmiastowego zwrotu w stanie nie pogorszonym ponad wynikający z prawidłowej eksploatacji urządzeń i instalacji będących własnością Solisnet.

W wypadku gdy klient nie zwróci urządzeń Operator będzie mógł naliczyć opłatę za urządzenia zgodną z aktualnymi cenami rynkowymi.

## **6. Sieć**

1. Klient zobowiązany jest do niewykorzystywania dostępu do sieci w sposób sprzeczny z prawem, zasadami współżycia społecznego. Nie może dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób bez ich zgody.

2. Klientowi nie wolno dokonywać zmian w łączu zapewniającym dostęp do Sieci Solisnet oraz podłączania urządzeń nieprzystosowanych do współpracy z tym łączem.

3. Klientowi indywidualnemu nie posiadającego stosownej umowy z Solisnet, nie wolno udostępniać swoich łącz dalej.

## **7. Umowa.**

1. Umowa o świadczenie usług zostaje zawarta w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

2. Klient może zawrzeć umowę osobiście lub przez należycie umocowanego pełnomocnika.

Pełnomocnictwo w zakresie zawarcia lub wykonania Umowy winno być udzielone w formie pisemnej.

3. Umowa może być zawarta według wyboru Klienta na okres ilości miesięcy wg cennika na dany dzień, i wiąże się to z opłatami zawartymi w tym cenniku, chyba że w umowie strony postanowią, że umowa jest zawarta na czas nieoznaczony.

4. Gdy dzień zawarcia umowy na czas oznaczony nie jest pierwszym dniem miesiąca kalendarzowego, umowę uważa się za zawartą na łączny okres, będący sumą okresu obowiązywania umowy i liczby dni, które upłynęły od daty zawarcia umowy do ostatniego dnia miesiąca, w którym umowa została zawarta, włącznie.

5. Umowa może być zawarta po przedstawieniu przez wnioskodawcę będącego osobą fizyczną dowodu osobistego oraz dokumentu stwierdzającego tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości w którym zainstalowane będą urządzenia. Równocześnie wnioskodawca zobowiązany jest samodzielnie lub z pomocą Solisnet uzyskać pisemne oświadczenie właściciela nieruchomości w której położony jest lokal zawierające zgodę na zainstalowanie w lokalu urządzeń.

6. Przed zawarciem umowy wnioskodawca będący osobą fizyczną obowiązany jest podać następujące dane, zgodne z danymi wymienionymi w dokumentach:

a) nazwisko i imiona

b) miejsce stałego pobytu (dokładny adres) oraz adres do korespondencji w przypadku, gdy jest inny niż miejsce stałego pobytu

c) numer ewidencyjny PESEL

d) nazwa i numer dokumentów potwierdzających tożsamość Klienta.

7. W przypadku, gdy wnioskodawca jest osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, jak również osoba fizyczną zawierającą umowę jako przedsiębiorca, umowa może być zawarta po przedstawieniu dokumentów potwierdzających status prawny wnioskodawcy, a w szczególności:

a) aktualny odpis z odpowiedniego rejestru

b) urzędowe zaświadczenie o nadaniu numeru statystycznego REGON

c) urzędowe zaświadczenie o nadaniu numeru identyfikacji podatkowej NIP

d) dokument stwierdzający tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości w którym zainstalowane będą urządzenia stanowiący o uprawnieniu do instalacji urządzeń i korzystania z usługi. Równocześnie wnioskodawca zobowiązany jest uzyskać pisemne oświadczenie właściciela nieruchomości w której położony jest lokal zajmowany przez wnioskodawcę, zawierające zgodę na zainstalowanie w lokalu urządzeń.

8. W przypadku braku możliwości złożenia tytułu prawnego do lokalu lub nieruchomości stanowiącym o uprawnieniu do instalacji urządzeń i korzystania z usługi w tym miejscu, jak też w przypadku braku możliwości przedstawienia pisemnego oświadczenia właściciela nieruchomości o którym mowa powyżej, Solisnet może wyrazić zgodę na złożenie oświadczenia przez wnioskodawcę, iż jest on uprawniony do zainstalowania we wskazanym lokalu urządzeń, z zastrzeżeniem, że wnioskodawca ponosi wszelkie konsekwencje mogące wynikać z takiego oświadczenia dla możliwości nieprzerwanego świadczenia usługi.

9. Zawarcie Umowy na czas określony związane jest z przyznaniem Abonentowi ulgi na opłatę instalacyjną i abonamentową. Wysokość ulgi stanowi różnicę pomiędzy opłatami właściwymi dla cennika „standard”, a opłatami właściwymi dla Umowy na czas określony lub nieokreślony w ofercie promocyjnej.

10. W związku z powyższym w przypadku rozwiązania Umowy przez Operatora z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta

przed upływem okresu, na jaki została zawarta, Abonent zobowiązany jest do zwrotu przyznanych mu ulg.

11. Solisnet w szczególnych okolicznościach może uzależnić zawarcie umowy od ustanowienia przez wnioskodawcę zabezpieczenia płatności opłat w formie określonej przez Operatora.

#### **8. Tryb i warunki dokonywania zmian umowy oraz warunki jej przedłużenia.**

1. Abonent może żądać poprzez e-mail lub pisemnie zmiany warunków umowy tj. zmiany pakietu na wyższy. Operator jest zobowiązany potwierdzić tą zmianę z podaniem terminu zmiany. Żądanie zmiany pakietu na niższy jest możliwe w wypadku umowy na czas nieokreślony. W wypadku korzystania z promocji takie żądanie jest traktowane jak wypowiedzenie umowy co skutkuje zwrotem kwoty otrzymanej promocji pomniejszonej o czas korzystania z usługi.

2. Zmiana lokalizacji świadczenia usługi, w przypadku istnienia możliwości technicznych świadczenia usługi w nowym miejscu, wymaga zgody Operatora i podlega odrębnej opłacie. W przypadku zmiany lokalizacji wymagane jest odrębne oświadczenie osoby posiadającej tytuł prawny do lokalu w którym świadczenie usługi ma nastąpić wyrażające zgodę na instalację urządzeń koniecznych dla świadczenia usługi.

#### **9. Cesja**

Klient za zgodą Solisnet wyrażoną na piśmie ma prawo do przeniesienia swoich praw i obowiązków wynikających z umowy na osobę trzecią.

#### **10. Zakres obsługi serwisu.**

Operator zobowiązuje się do usunięcia usterek uniemożliwiających świadczenie usługi w ciągu 48 godz. od chwili zgłoszenia pod warunkiem, że wynikły one z winy Operatora; natomiast usterki wynikłe z winy abonenta usuwane są odpłatnie w ustalonym terminie. W obu przypadkach z wyłączeniem weekendów i świąt.

#### **11. Sposób rozwiązywania umowy i jej zmiany.**

1. Rozwiązanie umowy wymaga formy pisemnej i przysługuje każdej ze stron ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym w którym zostało dokonane wypowiedzenie. Operator może rozwiązać lub zmienić umowę z powodów; utraty uprawnień, braku możliwości technicznych, zawieszenia usług Operatorowi przez inne podmioty. Umowa wygasa w razie zgonu Abonenta.

2. Operator jest zobowiązany powiadomić Abonenta za pośrednictwem źródeł elektronicznych – e-mail , na stronie www Elektronicznego Biura Obsługi Klienta o każdorazowej zmianie Umowy, Regulaminu lub Cennika z jednomiesięcznym wyprzedzeniem.

3. W przypadku złożenia przez Abonenta pisma o niezaakceptowaniu zmian na co najmniej siedem (7) dni przed wejściem w życie Umowy bądź Regulaminu, Umowa ulega rozwiązaniu ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.

4. Umowa, która została przedłużona na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca.

5. Operator może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym gdy:

1. Abonent opóźnia się z wnoszeniem opłaty abonamentowej dłużej niż 30 dni, mimo wcześniejszych wezwań przez Operatora do uiszczenia zaległych wobec Operatora opłat.
2. Abonent nie uiszcza opłat na rzecz Operatora zgodnie z Umową i Cennikiem.
3. Abonent używa sprzętu niezgodnie z Umową, Regulaminem lub udostępnia go osobom trzecim.
4. Abonent używa urządzeń powodujących zakłócenia w sieci innym Abonentom, mimo wcześniejszych wezwań przez Operatora do zaprzestania takich działań.
5. Rozwiązanie Umowy przez Operatora nie zwalnia Abonenta z uiszczenia zaległych wobec Operatora opłat.

6. Umowa może zostać rozwiązana w trybie natychmiastowym za porozumieniem stron.

#### **12. Zakres odpowiedzialności i odszkodowania.**

1. Do odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego (art.104).

2. Odszkodowanie nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści, jak też zaniechań Abonenta.

3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi płatnej okresowo abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych

4. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.

5. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

6. Kwota ta jest odliczana od abonamentu na koniec pierwszego okresu rozliczeniowego po uznaniu reklamacji Abonenta.

7. Solisnet ponosi odpowiedzialność za niewykonanie usługi, chyba że są one wynikiem działania Klienta, niedochowania przez Klienta przepisów prawa lub postanowień Regulaminu lub Umowy, działania osób trzecich lub powstały w wyniku siły wyższej.

8. Do okresu przerw nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, nie wlicza się również przerw wynikłych z winy Abonenta.

9. Krótkotrwałe przerwy nie trwające łącznie dłużej niż 36 godzin w miesiącu związane z pracami konserwacyjnymi Sprzętu lub innymi

pracami technicznymi lub organizacyjnymi nie stanowią naruszenia Umowy Abonenckiej.

10. Za początek przerwy w świadczeniu usługi przyjmuje się chwilę zarejestrowania zgłoszenia przerwy przez Klienta do Solisnet. Końcem okresu przerwy jest moment rozpoczęcia prawidłowego działania usługi zarejestrowanej przez Solisnet.

11. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treści przekazywane podczas korzystania z usługi, zabezpieczenie przed ingerencją osób trzecich do danych i oprogramowania komputerów, szkody poniesione przez Klienta w związku z korzystaniem z usługi.

### **13. Zasady załatwiania reklamacji**

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.

2. Reklamacja powinna zawierać: nazwisko, imię albo nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby Abonenta, numer identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Operatora usług, określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, (datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług), (numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności), podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych powyżej, Dostawca usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

4. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Operatora usług w Biurze Obsługi Klienta, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną.

5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, Operator usług jest zobowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie.

6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca usług jest zobowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Powyższych zasad nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

7. Reklamacja może być złożona w terminie do 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, 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 Usługi.

8. Reklamację złożoną po upływie terminu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

9. Zgłoszenia reklamacyjne rozpatrywane są przez Usługodawcę w terminie do 30 dni od dnia zgłoszenia, a odpowiedź udzielana jest na piśmie przesłanym listem poleconym na adres Usługobiorcy podany w zgłoszeniu lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną.

### **14. Polubowne rozwiązywanie sporów.**

1. W razie zaistnienia jakichkolwiek sporów, konfliktów czy roszczeń w związku ze stosowaniem się do warunków Umowy, Regulaminu, Parametrów Technicznych Usług Internetowych, mogą zostać one zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego lub rozstrzygnięcia przez sąd polubowny przy UKE ewentualnie przez Sąd Powszechny według właściwości ogólnej.

2. Każda ze stron ma prawo nie wyrazić zgody na polubowne zakończenie sprawy.

3. Roszczenia przedawniają się z upływem 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w usłudze lub usługa była nienależycie wykonana.

### **15. informacje o aktualnym cenniku :**

1. Aktualny Cennik i Regulamin znajduje się na stronie www Operatora, tj. <http://solisnet.pl>.

### **16. Postanowienia końcowe:**

1. W przypadku utraty lub uszkodzenia urządzeń zamontowanych u Abonenta Operator ma prawo żądać odszkodowania od Abonenta w wysokości poniesionej szkody.