



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG NovumNet WiMax

§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy o Świadczenie Usług NovumNet WiMax, na podstawie której NOVUM S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Raławskiej 146, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000368094, NIP 9491924705, REGON 152185875, wykonująca działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 9324, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (dalej: „Prezes UKE”), świadczy Usługi NovumNet WiMax.

§2 DEFINICJE

Użyte w Regulaminie określenia mają następujące znaczenie:

Abonent usługobiorca (osoba fizyczna, osoba prawna, inny podmiot nieposiadający osobowości prawnej), który jest stroną Umowy zawartej z Operatorem.

BOK - Biuro Obsługi Klienta Operatora odpowiedzialne za kompleksową obsługę Abonenta, adres: ul. Przemysłowa 1, 07-411 Rzekuń.

Cennik – Cennik Usług NovumNet WiMax zawierający zestawienie opłat za usługi świadczone przez Operatora.

Kodeks cywilny - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r., nr 16, poz. 93 z późn. zm.).

Łącze Dostępowe - zespół urządzeń mających umożliwić Abonentowi dostęp do zasobów ogólnosiętkowej sieci Internet za pośrednictwem Sieci Operatora.

Okres Rozliczeniowy - okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym na mocy Umowy Abonent korzysta z Usługi NovumNet WiMax. Pierwszy Okres Rozliczeniowy kończy się z upływem miesiąca kalendarzowego, w którym została aktywowana Usługa NovumNet WiMax.

Operator – NOVUM SA z siedzibą w Warszawie.

Opłata Wyrównawcza (kara umowna) – opłata w wysokości określonej w Cenniku naliczana przez Operatora w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, przed upływem okresu lojalnościowego.

Prawo telekomunikacyjne - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 r., nr 171, poz. 1800 z późn. zm.). Sieć Operatora - sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego dostarczana przez Operatora.

Siła Wyższa - zdarzenie niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, a w szczególności: działanie sił przyrody, wojna, awarie w dostawie energii, akty władzy państwowej, samorządowej i inne.

Terminal – komputer lub inne podobne urządzenie umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi NovumNet WiMax, nie będące Urządzeniem Abonenckim, zarządzane przez Abonenta od strony ustawień systemowych, programowych, sprzętowych i technicznych.

Umowa – Umowa o świadczenie Usług NovumNet.

1. Zawarcie Umowy z Abonentem uzależnione jest od istnienia prawnych możliwości realizacji Usługi NovumNet WiMax, a rozpoczęcie świadczenia Usługi NovumNet WiMax od możliwości technicznych. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta.

2. Abonent zobowiązany jest informować Operatora o zmianie swoich danych wskazanych w Umowie.

3. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w czasie 14 dni od utraty tytułu prawnego do lokalu do poinformowania o tym Operatora. WiMax, określa zakres i warunki świadczenia Usługi NovumNet WiMax.

Umowa Przekazania – Umowa Przekazania Urządzeń Abonenckich zawierana pomiędzy Operatorem a Abonentem, na podstawie której Abonent przejmuje pełną odpowiedzialność za powierzchnie Urządzenia Abonenckie i zobowiązuje się do ich udostępnienia celem demontażu po wygaśnięciu Umowy.

Urządzenia Abonenckie - wszelkie urządzenia udostępniane Abonentowi na czas trwania Umowy w związku ze świadczeniem Usługi NovumNet WiMax, będące własnością Operatora, chyba że Umowa stanowi inaczej.

Usługa NovumNet WiMax – usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu bez limitu transferu danych, świadczona przez Operatora na podstawie Umowy oraz Regulaminu.

§3 ZAWARCIE UMOWY

1. Zawarcie Umowy z Abonentem uzależnione jest od istnienia prawnych możliwości realizacji Usługi NovumNet WiMax, a rozpoczęcie świadczenia Usługi NovumNet WiMax od możliwości technicznych. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta.

2. Abonent zobowiązany jest informować Operatora o zmianie swoich danych wskazanych w Umowie.

3. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w czasie 14 dni od utraty tytułu prawnego do lokalu do poinformowania o tym Operatora.

§4 ZASADY KORZYSTANIA PRZEZ ABONENTA Z URZĄDZEŃ ABONENCKICH

1. Dostęp do Internetu realizowany jest poprzez Sieć Operatora, połączoną z ogólnosiętkową siecią Internet. Operator ponosi odpowiedzialność za sieć będącą jego własnością, w tym za jej funkcjonowanie i stan techniczny oraz w zakresie usuwania awarii na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

2. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia w ustalonym terminie lokalu w celu instalacji Urządzeń Abonenckich.

3. Abonent wyraża zgodę na instalację Urządzeń Abonenckich oraz oprogramowania na Terminalach Abonenta, niezbędnych do świadczenia Usługi NovumNet WiMax oraz dokonanie niezbędnych przewierć technologicznych w ścianach budynku celem położenia okablowania i zainstalowania Urządzeń Abonenckich.

4. Dokonana aktywacja Usługi NovumNet WiMax oraz instalację Urządzeń Abonenckich, wymaganych do poprawnego działania Usługi NovumNet WiMax wraz z jej aktywowaniem Strony potwierdzają poprzez podpisanie Umowy Przekazania.

5. Dzień aktywacji stanowi pierwszy dzień świadczenia Usługi NovumNet WiMax oraz naliczania opłat za Usługę NovumNet WiMax.

6. Abonent wraz z podpisaniem Umowy Przekazania zobowiązuje się do dbałości o infrastrukturę i Urządzenia Abonenckie zainstalowane w lokalu Abonenta, w szczególności poprzez:

a. niedołączanie do Sieci Operatora urządzeń nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub urządzeń nieprzeznaczonych do dołączania do sieci telekomunikacyjnych;

b. niezakłócanie pracy Sieci Operatora, sieci innych operatorów lub urządzeń innych użytkowników Internetu;

c. niewprowadzanie jakichkolwiek zmian w oprogramowaniu lub Urządzeniach Abonenckich, uniemożliwiających poprawne działanie Usługi NovumNet WiMax, w tym celowe wywoływanie problemów technicznych i zakłócanie ciągłego funkcjonowania Usługi NovumNet WiMax.

7. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania usterek funkcjonowania Sieci Operatora i Urządzeń Abonenckich zainstalowanych u Abonenta mogą dokonywać jedynie osoby upoważnione przez Operatora.

8. Za naruszenie albo próby naruszenia integralności urządzeń sieciowych innych użytkowników włącznie z Siecią Operatora uważa się przede wszystkim: próby włamań do systemów, blokowanie działania oraz wszelkie inne działania mogące powodować zakłócenia w pracy sieci Operatora lub urządzeń innych użytkowników Internetu. Operator zastrzega sobie możliwość przekazania właściwym służbom, w trybie zgodnym z prawem, wszelkich informacji o fakcie wspomnianego wyżej naruszenia i jego sprawy.

9. Urządzenia Abonenckie są demontowane przez uprawnionych przedstawicieli Operatora bez narzutu przewierć technologicznych.

10. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania osobom trzecim Urządzeń Abonenckich przekazanych przez Operatora. Abonent pokryje wszelkie szkody powstałe w związku z naruszeniem własności Operatora oraz wszelkich zasad określonych w Umowie lub Regulaminie.

§5 ZASADY KORZYSTANIA PRZEZ ABONENTA Z USŁUGI NOVUMNET WIMAX

1. Operator przydziela Abonentowi dynamiczny numer IP będący numerem identyfikującym Terminal Abonenta w sieci. Operator uprawniony jest do ewentualnej zmiany adresu IP, jeśli będzie tego wymagała rekonfiguracja Sieci Operatora w celu zapewnienia ciągłości świadczenia Usługi NovumNet WiMax, odpowiednich parametrów technicznych Usługi NovumNet WiMax lub w celu zapewnienia bezpieczeństwa Terminali Abonentów.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

a. treść i formę danych odebranych i przekazywanych z wykorzystaniem Łącza Dostępowego, jak również za szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z sieci Internet;

b. nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi NovumNet WiMax związane z ograniczeniami Terminala nie spełniającego minimalnych wymagań sprzętowych i programowych określonych przez Operatora i podanych do wiadomości Abonenta przy zawarciu Umowy;

c. zabezpieczenie danych i oprogramowania Abonenta zawartych w jego Terminalu, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich;

d. płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet, realizowane w dowolnej formie;

e. rejestrację domen, dokonywanych przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi NovumNet WiMax

f. wadliwe działanie Usługi NovumNet WiMax w przypadku zainstalowania lub podłączenia urządzeń nie posiadających wymaganych homologacji lub mogących spowodować zakłócenia w pracy Sieci Operatora.

3. Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest w szczególności:

a. działanie powodujące zawieszenie, złą pracę lub blokowanie Urządzeń Abonenckich innych użytkowników Sieci Operatora lub sieci Internet;

b. stosowanie nielegalnych lub naruszających prawa osób trzecich danych i programów komputerowych, rozpowszechnianie wirusów i innych programów powodujących nieprawidłową pracę Urządzeń Abonenckich innych użytkowników;

c. podejmowanie prób nielegalnego dostępu do obcych systemów komputerowych (przeszukiwanie otwartych portów, rosyłanie oprogramowania wirusowego w tym tzw. koni trojańskich);

d. umieszczanie w Sieci Operatora oraz w sieci Internet informacji o treści niezgodnej z prawem lub naruszających prawa osób trzecich;

e. działanie niezgodne z dobrymi obyczajami, a zwłaszcza używanie w sieci Internet obelżywego lub nieprzystojnego słownictwa, zamieszczanie materiałów niezgodnych z prawem lub powszechnie uznanych za obraźliwe, przechwytywanie danych innych użytkowników sieci oraz sieci Internet, ingerowanie w ich sprzęt i oprogramowanie bez ich zgody;

f. przesyłanie za pośrednictwem konta poczty elektronicznej treści niezgodnych z przepisami obowiązującego prawa.

4. Operator może zawiesić świadczenie Usługi NovumNet WiMax w przypadkach:

a. wymienionych w ust. 3 powyżej;

b. podejmowania przez Abonenta działań sprzecznych z § 4 ust. 6 Regulaminu;

c. gdy Abonent zalega z płatnością przez okres dłuższy niż 30 dni po otrzymaniu dodatkowego wezwania do zapłaty.

5. Przed zawieszeniem świadczenia Usługi NovumNet WiMax w przypadku, o którym mowa w ust. 4 lit. a-b, Operator wezwie Abonenta do niezwłocznego zaprzestania działań sprzecznych z Regulaminem.

6. W przypadku uzasadnionego podejrzenia naruszenia przez Abonenta Regulaminu, w szczególności poprzez:

a. dołączanie do Sieci Operatora urządzeń nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub urządzeń nieprzeznaczonych do dołączania do sieci telekomunikacyjnych;

b. zakłócanie pracy Sieci Operatora, sieci innych operatorów lub urządzeń innych użytkowników Internetu;

c. korzystanie z Usługi NovumNet WiMax w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim lub udostępniania ich pod jakimkolwiek tytułem prawnym, Operator będzie uprawniony do sprawdzenia wystąpienia takich naruszeń a Abonent zobowiązuje się w tym celu zapewnić Operatorowi dostęp do Urządzeń Abonenckich znajdujących się w jego lokalu.



7. Abonent na własny koszt zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego urządzenia Abonenckiego w stanie niepogorszonym ponad zużycie wynikające z normalnej eksploatacji w terminie do 14 dni licząc od daty powiadomienia go przez Operatora o żądaniu zwrotu na adres: Novum S.A., ul. Przemysłowa 1, 07-411 Rzekuń. Abonent ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych w przypadku niezwrócenia udostępnionego mu przez Operatora Urządzenia Abonenckiego lub jego zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji.

8. Minimalne oferowane poziomy jakości usług dotyczą czasu usunięcia Awarii oraz terminu aktywacji usługi. Informacje o poziomie jakości świadczonych Usług dostępne są na stronie internetowej www.t-novum.pl.

§6 CZAS OBOWIĄZYWANIA UMOWY

1. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony. Każda ze Stron może rozwiązać taką Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym wypowiedzenie wpłynęło do Operatora. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

2. Umowa na czas nieokreślony może przewidywać okres lojalnościowy wynoszący 12, 24 lub 36 miesięcy liczonych od daty zawarcia Umowy, przy czym okres lojalnościowy 36 miesięcy może być stosowany jedynie przy przedłużeniu okresu lojalnościowego. W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na czas nieokreślony z okresem lojalnościowym przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu lojalnościowego przewidzianego w Umowie, Operatorowi przysługuje uprawnienie do naliczenia Opłaty Wyrównawczej nie przekraczającej wysokości ulg przyznanych Abonentowi w związku z zawarciem (aktywacją) Umowy lub świadczeniem Usługi NovumNet WiMax, pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

3. Ulga związana z zawarciem (aktywacją) Umowy przyznana jest w dniu aktywacji Usługi NovumNet WiMax. Ulga związana ze świadczeniem Usługi NovumNet WiMax przyznana jest w dniu aktywacji Usługi NovumNet WiMax.

4. W przypadku ulgi przyznanej w związku z zawarciem (aktywacją) Umowy, przyznana ulga to różnica między opłatą aktywacyjną przewidzianą w Cenniku dla umowy zawartej na czas nieokreślony bez okresu lojalnościowego a opłatą aktywacyjną przewidzianą w Cenniku dla umowy zawartej na czas nieokreślony z okresem lojalnościowym.

5. W przypadku ulgi przyznanej w związku z świadczeniem Usługi NovumNet WiMax, przyznana ulga to różnica w wysokości opłat abonamentowych przewidzianych w Cenniku dla umowy zawartej na czas nieokreślony bez okresu lojalnościowego a wysokością opłat abonamentowych przewidzianych w Cenniku dla umowy zawartej na czas nieokreślony z okresem lojalnościowym.

6. Po upływie okresu lojalnościowego Abonent będzie ponosić opłaty za Usługę NovumNet WiMax przewidziane w Cenniku dla Umowy na czas nieokreślony, chyba że Abonent przedłuży okres lojalnościowy na kolejne 12, 24 lub 36 miesięcy, liczonych od pierwszego dnia kolejnego Okresu Rozliczeniowego następującego po dniu złożenia stosownego oświadczenia, przy czym nowy okres lojalnościowy zacznie obowiązywać nie wcześniej niż po zakończeniu dotychczasowego okresu lojalnościowego.

7. W przypadku zawarcia Umowy:

a) poza lokalem przedsiębiorstwa, lub
b) za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, Abonent może odstąpić od Umowy bez podania przyczyn w terminie dziesięciu dni od dnia jej zawarcia.

8. Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:

a) Abonent, pomimo zawieszenia świadczenia Usługi NovumNet WiMax, w wyznaczonym przez Operatora dodatkowym terminie nie ureguluje zaległych płatności;

b) Abonent korzysta z Usługi NovumNet WiMax w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim;

c) dane podane przez Abonenta przy zawarciu Umowy są nieprawdziwe;

d) w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków określonych w § 4 ust. 6 lub naruszenia Regulaminu w zakresie wskazanym w § 5 ust. 3 Regulaminu;

9. W przypadkach określonych w ust. 8 pkt b, c, d, przed rozwiązaniem Umowy Operator wezwie Abonenta do usunięcia naruszeń, wyznaczając mu w tym celu odpowiedni termin.

10. Każda ze Stron może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od dnia jej zawarcia w sytuacji, gdy z przyczyn technicznych nie jest możliwe rozpoczęcie świadczenia Usługi NovumNet WiMax.

11. Umowa wygasa w przypadku śmierci Abonenta albo wykreślenia Abonenta niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru albo ewidencji.

12. Oświadczenia Stron dotyczące rozwiązania lub odstąpienia od Umowy wymagają zachowania formy pisemnej. Oświadczenie Abonenta winno zostać wysłane na adres: Novum S.A., ul. Przemysłowa 1, 07-411 Rzekuń.

13. Dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną oraz dane Abonentów przetwarzane będą w celu wykonywania Umowy i dochodzenia wynikających z niej roszczeń, do upływu okresu ich przedawnienia oraz wykonywania innych zadań określonych w Prawie telekomunikacyjnym.

§7 OBSŁUGA SERWISOWA

1. Abonent może zgłaszać problemy związane z korzystaniem z Usługi NovumNet WiMax oraz zasięgać informacji na temat usług na infolinii Operatora pod numerem telefonu: 801048 048 oraz osobiście w BOK. Podmiotem świadczącym usługi serwisowe jest Operator. Lokalizacja oraz dane kontaktowe BOK są dostępne na stronie www.t-novum.pl.

2. Autoryzacja Abonenta dokonywana jest za pośrednictwem hasła lub weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości. Operator zastrzega sobie możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Abonenta budzi wątpliwość.

3. W ramach obsługi serwisowej, Operator dokonuje konserwacji i usuwania uszkodzeń oraz awarii w Sieci Operatora oraz Urządzeniach Abonenckich. Awarie usuwane są w terminie nie dłuższym niż 72 godziny od ich wykrycia lub powiadomienia Operatora o awarii.

4. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym przedstawicielom Operatora dostęp do Urządzeń Abonenckich znajdujących się w lokalu w celu sprawdzenia ich stanu technicznego w godzinach od 7 do 22. Podczas dokonywania powyższych czynności w lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

5. Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonenckiego następuje nieodpłatnie – w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn w nim tkwiących;

odpłatnie (według rzeczywistych kosztów poniesionych przez Operatora) – w przypadku jego utraty lub uszkodzeń będących następstwem używania Urządzenia Abonenckiego niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Urządzenia Abonenckiego.

§8 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi NovumNet WiMax wyłącznie w zakresie określonym Umową, Regulaminem, Prawem telekomunikacyjnym oraz Kodeksem cywilnym.

2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi NovumNet WiMax, za którą Operator ponosi odpowiedzialność, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Abonentowi niebędącemu Konsumentem wskazane odszkodowanie przysługuje w przypadku, gdy łączny czas przerw w Okresie Rozliczeniowym wyniósł przynajmniej 36 godzin.

3. Wpłata odszkodowania następuje w przypadku uwzględnienia wniesionej przez Abonenta reklamacji, stosownie do jego wniosku – poprzez zaliczenie odszkodowania na poczet przyszłych należności, wpłatę na rachunek bankowy bądź przekaz pocztowy, najpóźniej w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego, w którym nastąpiło uznanie reklamacji. W pozostałym zakresie Operator ponosi odpowiedzialność wobec konsumentów odpowiedzialność na zasadach ogólnych określonych w Kodeksie cywilnym.

4. Za początek przerwy w świadczeniu Usługi NovumNet WiMax przyjmuje się moment zgłoszenia przerwy przez Abonenta do Operatora lub moment jej wykrycia przez Operatora. Końcem okresu przerwy jest moment rozpoczęcia prawidłowego działania Usługi NovumNet WiMax zarejestrowany przez Operatora.

5. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii nie było możliwe ze przyczyn leżących po stronie Abonenta.

6. Wobec Abonentów niebędących konsumentami, Operator nie ponosi odpowiedzialności za działania osób trzecich ani za utracone korzyści.

7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Terminala Abonenta, skutkujące niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi NovumNet WiMax świadczonej przez Operatora, jak również za inne zakłócenia w świadczeniu Usługi NovumNet WiMax wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.

8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia w świadczeniu Usługi NovumNet WiMax wywołane Siłą Wyższą.

9. Operator nie odpowiada za dostęp osób nieuprawnionych do informacji przesyłanej w Sieci Operatora, gdy wynika on z winy Abonenta lub osoby trzeciej, za którą Operator nie ponosi odpowiedzialności lub z powodu działania Siły Wyższej.

§9 NALEŻNOŚCI Z TYTUŁU ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Na opłaty związane ze świadczeniem Usługi NovumNet WiMax składają się: opłata instalacyjna i opłata abonamentowa, na którą składają się: utrzymanie łącza w gotowości do świadczenia Usługi NovumNet WiMax oraz stały dostęp do sieci Internet w kierunku od i do Abonenta wraz z przydziałem dynamicznego numeru IP.

2. Abonent zobowiązany jest do uiszczania należności za Usługę NovumNet WiMax zrealizowaną w danym Okresie Rozliczeniowym w terminie 14 dni od daty wystawienia rachunku lub faktury – bez względu na okoliczność, kto z niej bezpośrednio skorzystał. W przypadku nieotrzymania rachunku lub faktury za Okres Rozliczeniowy, Abonent winien niezwłocznie zgłosić ten fakt Operatorowi.

3. Należności wobec Operatora z tytułu realizacji Usługi NovumNet WiMax naliczane są na podstawie cen wskazanych w Cenniku odpowiednich dla okresu, na jaki została zawarta Umowa, lub warunków promocji, jeśli dotyczą one modyfikacji stawek opłat za świadczoną Usługę NovumNet WiMax. Opłata instalacyjna i abonamentowa płatne są z góry. Pozostałe usługi płatne są z dołu, z tym że płatność za usługi dodatkowe ujmowana jest na rachunku lub fakturze za kolejny Okres Rozliczeniowy.

4. W przypadku świadczenia Usługi NovumNet WiMax podlegającej opłacie abonamentowej przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa NovumNet WiMax była świadczona; za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w jej świadczeniu trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

5. Zapłata dokonana jest z chwilą uznania rachunku bankowego wskazanego na rachunku lub fakturze przez Operatora. W przypadku opóźnienia w zapłacie należności, Operator uprawniony będzie do naliczenia odsetek ustawowych.

§10 CESJA UMOWY

1. Abonent nie ma prawa, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora, przenosić na rzecz osób trzecich jakichkolwiek praw lub obowiązków wynikających z niniejszej Umowy.

2. Operator uzależnia wydanie zgody na dokonanie cesji od:

a. wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Operatora, oraz
b. możliwości technicznych świadczenia Usługi NovumNet WiMax w lokalu cesjonariusza.

§11 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Abonent może złożyć reklamację:

a) ustnie – osobiście do protokołu w Biurze Obsługi Klienta przy ul. Przemysłowej 1, 07-411 Rzekuń albo telefonicznie pod numerem telefonu 801 048 048,

b) w formie pisemnej – osobiście w Biurze Obsługi Klienta albo przesyłką pocztową na adres Novum S.A., ul. Przemysłowa 1, 07-411 Rzekuń,

c) w formie elektronicznej – za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie internetowej www.t-novum.pl albo pocztą elektroniczną na adres bok@t-novum.pl.

2. Przedstawiciel Operatora potwierdza niezwłocznie przyjęcie reklamacji złożonej przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście w Biurze Obsługi Klienta. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej Operator potwierdza przyjęcie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

3. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależyście wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

4. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 3, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.



5. Reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
- przedmiot reklamacji oraz okres, którego reklamacja dotyczy,
- okoliczności uzasadniające reklamację,
- przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja lub numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci,
- datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług, w przypadku niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług,
- wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy Abonenckiej lub z przepisów prawa, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
- numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności,
- podpis reklamującego, w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście w Biurze Obsługi Klienta nie spełnia warunków określonych w ust. 5 Przedstawiciel Operatora przyjmujący reklamację, jest obowiązany, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5 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. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu nieuzupełnione reklamacje pozostawia się bez rozpoznania.

8. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Za zgodą reklamującego Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej, albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.

9. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej, albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.

10. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

11. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamujący może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamujący jest osobą fizyczną wnioskującą o świadczenie Usług lub korzystającą z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, może dochodzić roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzonym przez Prezesa UKE lub przed stałym polubowym sądem konsumenckim przy Prezesa UKE, o których mowa w art. 109 i art. 110 Prawa Telekomunikacyjnego (adres strony internetowej www.uke.gov.pl). Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona. W przypadku gdy w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany, Operator przekazuje reklamującemu na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o: 1) zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich albo zgodzie na udział w takim postępowaniu przekazując jednocześnie informację o podmiocie uprawnionym właściwym dla danego przedsiębiorcy albo 2) odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Jeżeli Operator nie złoży żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraził zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi- na wniosek konsumenta albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta - Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823).

12. Szczegółowe warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja oraz tryb postępowania reklamacyjnego określa rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2014 r., poz. 284).

§12 USŁUGI DODATKOWE

1. Operator może świadczyć Abonentom usługi dodatkowe wyłącznie w ramach obowiązującej Umowy.

2. Zakres usług dodatkowych reguluje Cennik i warunki promocji.

§13 ZMIANA REGULAMINU I CENNIKA

1. Operator doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku wypowiedzenia Umowy na skutek braku akceptacji propozycji zmian, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze (Opłata Wyrównawcza), chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub decyzji Prezesa UKE określającej minimalne wymogi w zakresie jakości usług. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków w Umowie, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

2. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

3. Operator doręcza 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 zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku. W razie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Operatorowi nie przysługuje Opłata Wyrównawcza, chyba że zmiana następuje na skutek zmiany przepisów prawa. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Operator dostarcza treść proponowanej zmiany warunków Cennika drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

4. W przypadku, gdy zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dotyczy dodania nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku.

§14 POSTANOWIENIA ODNOŚĄCE SIĘ DO FUNKCJONALNOŚCI USŁUG I PROCEDURY W ZAKRESIE POMIARU I ORGANIZACJI RUCHU W SIECI

1. Operator zastrzega możliwość wystąpienia ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług mogą powstać na skutek:

- zawieszenia świadczenia całości lub części Usług na zasadach określonych w Regulaminie,
- nieprawidłowego działania Urządzenia Abonenckiego lub Terminala,
- uszkodzenia Sieci Operatora,

2. Procedury pomiaru i organizacji ruchu w sieci na tej infrastrukturze są stosowane przez dostawcę sieci telekomunikacyjnej i polegają w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą służącą zapewnieniu usług.

3. W przypadkach naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług Operator uprawniony jest do podejmowania działań przewidzianych w przepisach Prawa Telekomunikacyjnego, polegających w szczególności na podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, poinformowaniu 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. W przypadku wystąpienia szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa świadczonych usług, Operator informuje o tym, że stosowane przez niego środki techniczne nie gwarantują bezpieczeństwa przekazu komunikatów, a także o istniejących możliwościach zapewnienia takiego bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Operator jest obowiązany do eliminacji przekazu komunikatu, przerwania lub ograniczenia świadczenia usług na zakończeniu sieci, z którego następuje wysłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci i Usług. Operator uprawniony jest do informowania innych przedsiębiorców o zagrożeniach dotyczących bezpieczeństwa sieci i usług.

4. Operator gromadzi dane o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie w zakresie przewidzianym przepisami ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

5. Operator przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej www.t-novum.pl.

6. Operator nie zapewnia połączeń z numerami alarmowymi.

7. Operator nie wprowadza ograniczeń w zakresie dostępu lub korzystania z usług lub aplikacji z zastrzeżeniem działań podejmowanych w przypadku naruszenia bezpieczeństwa, integralności Sieci lub innego naruszenia Regulaminu, na zasadach przewidzianych w Regulaminie.

§ 15 OBOWIĄZYWANIE REGULAMINU

1. Aktualne teksty Regulaminu i Cennika oraz informacje o usługach Operatora i kosztach usług serwisowych dostępne są na stronie www.t-novum.pl.

2. Niniejszy Regulamin obowiązuje od 01.07.2011 r., ze zmianami z dnia 21.01.2013 r., ze zmianami z dnia 8.06.2014 r. oraz ze zmianami z dnia 10.01.2017 r.

.....
Data

.....
Podpis Klienta