

Regulamin sieci ETH

Artykuł 1. DEFINICJE

Rata miesięczna – Opłata za korzystanie z wybranego pakietu. Wysokość opłat określona jest w załącznikach.

Opłata Instalacyjna – Jednorazowa opłata za przyłączenie do sieci.

Opłata Reaktywacyjna – Opłata pobierana za ponowne podłączenie Abonenta do sieci.

Abonamentowa Opłata Uzupełniająca - Opłata Abonamentowa regulująca wszelkie koszty spowodowane wybraniem dodatkowych usług ze strony ETH lub zwrotem kosztów.

Cennik - Aktualny Cennik określający wartość Sprzętu potrzebnego do świadczenia usług, okresowo weryfikowany przez ETH. Zmiana Cennika nie stanowi zmiany Umowy.

Klucz kodowania - Liczby za pomocą których możliwe jest rozkodowanie sygnału dostarczanego przez ETH.

Pakiet - (1) Grupa usług opisanych w załącznikach 1 do Umowy,

Usługi - Usługi dostępne, wchodzące w skład danego Pakietu.

Sprzęt – Urządzenia abonenckie niezbędne do świadczenia usług zawartych w Umowie udostępnione Abonentowi na zasadach określonych w Umowie i Regulaminie.

Artykuł 2. OBOWIĄZKI ETH

§ 1. Niektóre usługi dostarczane są przez operatorów niezależnych od ETH. ETH zapewnia Abonentowi dostęp do poszczególnych usług, o ile dostępność do nich nie jest ograniczona z przyczyn, na które ETH nie ma wpływu.

§ 2. Krótkotrwałe przerwy w możliwości dostępu do sieci Internet przez Abonenta, nie trwające dłużej niż 24 godziny, nie stanowią naruszenia warunków Umowy. Jeżeli przerwy w udostępnianiu Abonentowi usług są spowodowane przyczynami obciążającymi ETH, trwają nieprzerwanie dłużej niż 24 godziny oraz zostaną zgłoszone przez Abonenta w postępowaniu reklamacyjnym - wówczas Opłata Abonamentowa w postaci Raty Miesięcznej zostanie obniżona o 1/30 wysokości Raty Miesięcznej za miesiąc, w którym nastąpiły te zdarzenia, za każdy kolejny dzień przerwy w udostępnianiu Usługi. Obniżka ta zostanie uwzględniona w najbliższym możliwym rozliczeniu ETH z Abonentem, poprzez potrącenie z bieżącymi należnościami ETH z tytułu Umowy.

§ 3. ETH zastrzega sobie prawo do przerw w dostępie do sieci Internet na czas konserwacji urządzeń. Przerwy takie nie mogą jednak przekraczać 24 godzin. Ponadto Abonent musi zostać poinformowany o przerwach przynajmniej na 48 godzin przed ich wystąpieniem. Poinformowanie powinno być w formie telefonicznej lub pisemnej (również za pomocą poczty elektronicznej).

§ 4. ETH nie odpowiada za niedostateczną jakość lub brak dostępu do sieci Internet spowodowane złą jakością urządzeń odbiorczych Abonenta.

Artykuł 3. OBOWIĄZKI ABONENTA

§ 1. Opłata Abonamentowa

1. Abonent zobowiązuje się uiszczać ETH terminowo opłatę za korzystanie z usług wchodzących w skład wybranego w Umowie Pakietu („Opłata Abonamentowa”).

2. Na Opłatę Abonamentową składają się Abonamentowa Opłata Uzupełniająca, Raty Miesięczne oraz Opłata Instalacyjna, określone w Załączniku nr 1 do Umowy, z zastrzeżeniem punktu 5 poniżej. Rata Miesięczna w pełnej wysokości określonej w Załączniku nr 1 do Umowy, z zastrzeżeniem punktu 5 poniżej, należne są ETH za każdy rozpoczęty miesiąc kalendarzowy obowiązywania Umowy.

3. W ciągu 7 dni od zawarcia Umowy każdy Abonent winien uiścić Opłatę Instalacyjną, chyba że co innego wynika z oferty ETH. Opłata powinna być dokonana na konto ETH podane na fakturze VAT wystawionej po instalacji. Opłata Instalacyjna nie podlega zwrotowi.

4. W wypadku Raty Miesięcznej Abonent zobowiązany jest uiścić opłatę do 10. dnia miesiąca. Abonamentową Opłatę Uzupełniająca za pierwszy rozpoczęty miesiąc Abonent otrzyma wraz z Ratą Miesięczną za kolejny miesiąc. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy ETH.

5. Termin płatności może na wniosek Abonenta zostać przesunięty. Zmiana terminu płatności wymaga złożenia pisemnego wniosku do ETH oraz otrzymania pozytywnej odpowiedzi na wniosek.

6. Wszystkie opłaty za wykonanie dodatkowych usług doliczone będą do Raty Miesięcznej za kolejny miesiąc.

7. ETH zastrzega sobie prawo do podwyższania Rat Miesięcznych. W takim wypadku Abonent ma prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 7 dni od daty otrzymania zawiadomienia o opisanym powyżej podwyższeniu Rat Miesięcznych. W wypadku braku oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od umowy według powyższych zasad obowiązujących go będą nowe stawki Rat Miesięcznych. Odstąpienie przez Abonenta od Umowy nie uchyla jego obowiązku zapłaty ustalonych Opłat Abonamentowych za okres obowiązywania Umowy. Podwyżka nie będzie dotyczyć Opłaty Abonamentowej uiszczonych z góry.

8. ETH wystawi Abonentowi fakturę VAT na podstawie danych podanych w Umowie. W fakturze VAT ujęta będzie Rata Miesięczna oraz opłata za wszelkie dodatkowe usługi, które ETH świadczyło dla Abonenta w miesiącu poprzedzającym miesiąc wystawienia faktury. Faktury VAT jest podstawą od uregulowania należności na rzecz ETH.

9. Abonent upoważnia ETH do wystawiania mu faktur VAT bez jego podpisu, w przypadku zaistnienia konieczności wystawienia takiej faktury, zgodnie z Umową.

10. Przy zawarciu umowy Abonent może wybrać następujące sposoby płatności:

miesięcznie przelewem na numer konta 43 1090 1506 0000 0000 5006 2074, chyba że inny numer będzie podany na fakturze.

Przelewem na konto ETH za cały okres trwania umowy z góry (za cały okres Umowy), w przypadku wprowadzenia takiej możliwości przez ETH, w ramach akcji promocyjnych.

11. W trakcie obowiązywania Umowy Abonent będzie mógł zmienić sposób płatności należności wynikających z Umowy - wyłącznie na podstawie pisemnego wniosku o zmianę sposobu płatności - na inną formę zapłaty (taką jak polecenie zapłaty lub karta płatnicza) i po uzyskaniu pisemnej zgody ETH.

§ 2. Korzystanie ze Sprzętu i Łącza przez Abonenta

1. Abonent odpowiedzialny jest za utratę, zniszczenie lub uszkodzenie Sprzętu, jak również za wszelkie inne szkody w Sprzęcie lub dotyczące Sprzętu powstałe w okresie od wydania Sprzętu Abonentowi, poza szkodami wynikłymi: (1) ze zużycia Sprzętu będącego następstwem prawidłowego jego używania lub (2) z ukrytych wad technicznych Sprzętu.
2. W przypadku utraty Sprzętu Abonent zobowiązany jest do zakupu nowego Sprzętu we własnym zakresie. Utrata sprzętu nie zwalnia Abonenta z terminowego regulowania Rat Miesięcznych do końca trwania Umowy.
3. W przypadku wymiany sprzętu Abonent powinien bezzwłocznie poinformować o tym fakcie ETH. W przypadku niepoinformowania ETH nie bierze odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie usługi.
4. Abonent przyjmuje do wiadomości, że właścicielem Sprzętu staje się w momencie upływu Minimalnego Okresu umowy, szczególnie przypadki regulowane są w aneksach bądź też w warunkach promocji.
5. Abonent zobowiązuje się do nie uruchamiania aplikacji mających na celu podłączenie się do komputera Abonenta innych Użytkowników sieci lub aplikacji powodujących znaczny spadek przepustowości sieci.
6. W przypadku rozdzielania łącza poza lokal mieszkalny Abonenta ETH ma prawo pobrać opłatę w wysokości 1000 złotych za każdy miesiąc rozdzielania łącza.
7. ETH nie ponosi odpowiedzialności za szkody związane z niewłaściwym zachowaniem innych użytkowników sieci Internet.
8. ETH nie ponosi odpowiedzialności za szkody związane z udostępnianiem przez Abonentów własnych zasobów dyskowych.
9. Abonent zobowiązuje się do poniesienia wszelkich kosztów, łącznie z sądowymi, związanych z naprawą szkód powstałych w skutek niezgodnej z prawem działalności Abonenta za pomocą sieci Internet.

Artykuł 4. CZAS OBOWIĄZYWANIA UMOWY

§ 1. Umowę zawiera się na czas nieokreślony .

§ 2. W przypadku zawarcia umowy na czas nieokreślony każda ze stron może wypowiedzieć za 1-miesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem rozwiązującym na koniec miesiąca kalendarzowego. Wypowiedzenie Umowy jest skuteczne, jeżeli zostanie dokonane w formie pisemnej i doręczone drugiej stronie listem poleconym.

§ 3. Opisane powyżej zasady, dotyczące czasu obowiązywania Umowy i wypowiedzenia mogą być odmiennie uregulowane przy zawieraniu Umowy na warunkach promocyjnych. W takich wypadkach Abonent, wraz z zawarciem Umowy na warunkach promocyjnych, otrzyma zasady/Regulamin akcji promocyjnej.

Artykuł 5. ROZWIĄZANIE UMOWY

§ 1. W przypadku istotnego naruszenia przez stronę jej obowiązków określonych w Umowie lub przepisów prawa mających do niej zastosowanie, druga strona może Umowę rozwiązać w drodze pisemnego oświadczenia. W szczególności, za istotne naruszenie Umowy uznaje się zwłokę w płatności Raty Miesięcznej, przekraczającą dwa miesiące kalendarzowe lub używanie go do celów innych niż określone w Umowie, przerwę, o której mowa w art. 1 § 3 Regulaminu, trwającą w sposób ciągły przez 7 kolejnych dni od daty zgłoszenia tego faktu przez Abonenta w postępowaniu reklamacyjnym, niezrealizowanie wymiany w terminie 14 dni roboczych od daty dostarczenia przez Abonenta do ETH wadliwego Sprzętu, opisanego w art. 2 § 2 pkt. 1 (a) Regulaminu. Opłata Abonamentowa zapłacona przez Abonenta albo takie, które nie zostały zapłacone a byłyby należne za okres do dnia odstąpienia od Umowy, stanowią wynagrodzenia za usługi wyświadczone do dnia odstąpienia od Umowy wobec czego, świadczenia takie zapłacone nie podlegają zwrotowi, a niezapłacone powinny zostać niezwłocznie zapłacone.

§ 2. ETH uprawniony jest do rozwiązania umowy, jeżeli z przyczyn technicznych jej wykonanie okazałoby się niemożliwe.

§ 3. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy winno zawierać opis naruszenia. W przypadku braku takiego opisu oświadczenie będzie uznane za wypowiedzenie, o którym mowa w art. 3 § 2 Regulaminu.

§ 4. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wywiera skutek na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie doszło do drugiej strony w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią.

§ 5. Postanowienia niniejszego artykułu stosuje się przy uwzględnieniu art. 11 § 4. Regulaminu

Artykuł 6. ZMIANY PAKIETÓW

§ 1. W czasie trwania Umowy Abonent, który nie ma wymagalnych długów wynikających z Umowy, może zażądać jeden raz w miesiącu kalendarzowym (przy uwzględnieniu § 5 niniejszego artykułu) zmiany Pakietu wybranego w Umowie lub wybranego w myśl postanowienia niniejszego § 1 lub § 2 poniżej na Pakiet, za który Rata Miesięczna jest wyższa od Raty Miesięcznej za poprzednio odbierany Pakiet, na następujących zasadach:

1. Abonent składa wniosek o zmianę Pakietu telefonicznie pod aktualnym numerem telefonu ETH. ETH rozpocznie dostarczanie do Abonenta nowo wybranego Pakietu najpóźniej począwszy od pierwszego dnia miesiąca, następującego po miesiącu, w którym zgłoszono ten wniosek.
2. Abonent, który w wyniku zmiany Pakietu odbiera Pakiet, za który Rata Miesięczna jest wyższa od Raty Miesięcznej za poprzednio odbierany Pakiet, będzie zobowiązany do zapłaty kwoty różnicy („Różnica”) pomiędzy kwotą Raty Miesięcznej należnej za nowo wybrany Pakiet i kwotą Raty Miesięcznej należnej za dotychczas odbierany Pakiet, za okres od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym rozpoczęto dostarczanie do Abonenta nowego Pakietu.

§ 2. W czasie trwania Umowy Abonent może zażądać jeden raz w miesiącu kalendarzowym zmiany Pakietu wybranego w Umowie lub wybranego w myśl postanowienia niniejszego § 2 lub § 1 powyżej na Pakiet, za który Rata Miesięczna jest niższa od Raty Miesięcznej za poprzednio odbierany Pakiet, na następujących zasadach.

1. Abonent składa wniosek o zmianę Pakietu telefonicznie pod aktualnym numerem telefonu ETH. ETH rozpocznie dostarczanie do Abonenta nowo wybranego Pakietu, przy czym:
 - (a) nowo wybrany pakiet dostarczany będzie najpóźniej począwszy od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zgłoszono ten wniosek.
 - (b) Rata Miesięczna za miesiąc, w którym dokonana została zmiana Pakietu uiszczana będzie w dotychczasowej wysokości, zaś od następnego miesiąca kalendarzowego obowiązywać będzie wysokość Raty Miesięcznej wg stawek jak za nowo wybrany Pakiet.

§ 3. Abonenci będą mieli prawo do składania za pomocą środków elektronicznych wniosków związanych ze zmianą Pakietu, formy płatności itd., w wypadku wprowadzenia takiej możliwości przez ETH.

§ 4. Abonent może dokonać zmiany Pakietu na zasadach opisanych w § 1 lub § 2 niniejszego artykułu łącznie 1 raz w miesiącu kalendarzowym obowiązywania umowy.

Artykuł 7. ŚWIADCZENIE USŁUG PRZY UŻYCIU WŁASNEGO SPRZĘTU ABONENTA

§ 1. Abonent posiadający własny Sprzęt, ma prawo do zawarcia Umowy na warunkach opisanych w niniejszym artykule.

§ 2. ETH udostępni Abonentowi Klucz kodowania według aktualnych zasad zawartych w ofercie ETH w Załączniku nr 1 do Umowy w czasie trwania Umowy.

§ 3. ETH nie ponosi żadnej odpowiedzialności za prawidłowe funkcjonowanie Sprzętu Abonenta. ETH nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości odbioru lub wadliwy odbiór przez Abonenta sygnału umożliwiającego dostęp do sieci Internet, z przyczyn wynikających z właściwości użytkowanego przez Abonenta Sprzętu.

§ 4. ETH nie jest zobowiązany do wymiany lub naprawy Sprzętu Abonenta.

§ 5. Szczegóły dotyczące wysokości opłaty instalacyjnej oraz innych opłat dla Abonentów używających własnego sprzętu reguluje odpowiedni aneks do Umowy O Abonament.

Artykuł 8. ADRESY

§ 1. Strony zobowiązane są wzajemnie do powiadamiania siebie o każdej zmianie adresów lub innych danych identyfikujących strony, zawartych w Formularzu Umowy.

2. Jeżeli niniejsze Warunki Umowy wymagają doręczenia pisma, stronę uznaje się za powiadomioną, jeżeli druga strona wyśle pismo na adres wskazany w Formularzu Umowy, jako adres (siedziba) danej strony. W przypadku zmiany adresu (siedziby) strona, której to dotyczy jest zobowiązana powiadomić o tym fakcie drugą stronę listownie.

§ 3. Jeżeli strona nie wykona obowiązku powiadomienia o zmianie swojego adresu, pismo skierowane na adres podany w Umowie będzie uznane za skutecznie doręczone tej stronie. W takim przypadku strona, która nie wykonała obowiązku powiadomienia, nie będzie mogła powoływać się na brak doręczenia pisma.

Artykuł 9. ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

§ 1. ETH ma prawo zawieszenia świadczenia usług objętych Umową w wypadku opóźnienia Abonenta, przez okres równy lub przekraczający 10 dni kalendarzowych od dnia, w którym upłynął termin zapłaty, określony w art. 4 § 1 ust. 4 Regulaminu, płatny w całości. W takim wypadku Abonentowi nie będą przysługiwać jakiegokolwiek roszczenia odszkodowawcze w stosunku do ETH.

§ 2. Wznowienie świadczenia usług objętych Umową po ich zawieszeniu, zgodnie z § 1 niniejszego artykułu może nastąpić wyłącznie po uregulowaniu przez Abonenta zaległych należności wynikających z Umowy oraz zapłaty Opłaty Reaktywacyjnej, której wysokość określona jest w Cenniku, dostępnym w siedzibie ETH.

§ 3. W przypadku gdy do końca miesiąca kalendarzowego, w którym ETH zawiesił zgodnie z art. 11 § 1 Umowy usługi objęte Umową - Abonent nie ureguluje całości zaległych należności wynikających z Umowy - Umowa ulega samoczynnie rozwiązaniu ostatniego dnia tego miesiąca kalendarzowego, bez konieczności składania Abonentowi w tej mierze oświadczenia o rozwiązaniu Umowy przez ETH.

§ 4. Abonent ma prawo do zawieszenia świadczenia przez ETH usług. Na okres zawieszenia usług, Abonent ponosi 50% kosztów Raty miesięcznej. Maksymalny okres zawieszenia nie może przekroczyć 3 miesięcy. Aby zawieszenie usług było skuteczne musi być doręczone listem poleconym na adres siedziby firmy lub ustnie do protokołu przedstawicielowi ETH. Zawieszenie usług nastąpi od okresu rozliczeniowego następującego po okresie w którym wniosek o zawieszenie został doręczony. Wniosek o zawieszenie świadczenia usług powinien zawierać dane Abonenta informacje o okresie zawieszenia. Po upływie okresu zawieszenia automatycznie przywrócone zostają warunki z ostatniego okresu rozliczeniowego przed zawieszeniem.

Artykuł 10. REKLAMACJE

§ 1. Abonent ma prawo zgłoszenia swoich uwag i zastrzeżeń (reklamacji) dotyczących niewłaściwego jego zdaniem realizowania Umowy na piśmie w formie listów poleconych (Dział Obsługi Abonentów) lub elektronicznych (helpdesk@eth.net.pl). Abonent ma również prawo do złożenia reklamacji ustnie do protokołu sporządzonego przez pracownika ETH w siedzibie firmy. Po złożeniu reklamacji w siedzibie firmy, Abonent otrzyma pisemne potwierdzenie złożenia reklamacji

§ 2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi lub od dnia, w którym kwestionowana usługa została niewłaściwie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie z tytułu świadczenia usługi dostępu do Internetu. W przypadku przekroczenia tego terminu ETH poinformuje reklamującego o pozostawieniu jego reklamacji bez rozpoznania.

§ 3. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać imię i nazwisko Abonenta (nazwę w przypadku osoby prawnej), numer Abonenta, adres zamieszkania Abonenta oraz adres miejsca zakończenia sieci, opis przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu i przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności w przypadku kiedy reklamujący zażąda ich wypłacenia, podpis reklamującego.

§ 4 W przypadku gdy reklamacja składana jest ustnie lub protokołu i nie spełnia wspomnianych wcześniej kryteriów osoba reprezentująca ETH zobowiązana jest do natychmiastowego powiadomienia reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.

§ 5. W przypadku gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w § 3 ETH ma prawo do wezwania reklamującego do jej uzupełnienia w terminie 7 dni. Po bezskutecznym upływie terminu 7 dni reklamacja pozostanie bez rozpoznania.

§ 6. W terminie 14 dni od daty zgłoszenia przez Abonenta reklamacji Dział Obsługi Abonentów przedstawi Abonentowi listownie swoje stanowisko w sprawie przyczyn nieuwzględnienia reklamacji, zaś w przypadku jej uwzględnienia przedstawi Abonentowi sposób i zasady jej uwzględnienia.

Artykuł 11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 1. Abonent za zgodą ETH wyrażoną na piśmie ma prawo do przeniesienia swoich praw i obowiązków wynikających z Umowy na osobę trzecią. Wprowadzenie przez ETH nowego Pakietu lub Pakietu Dodatkowego, jak też obniżenie Opłaty Abonamentowej nie stanowi zmiany Umowy uprawniającej Abonenta do wcześniejszego, niż to wynika z treści Umowy, rozwiązania Umowy.

§ 2. W wypadku zawarcia z danym Abonentem Umowy o Abonament stanowiącej jednocześnie umowę zawartą poza lokalem przedsiębiorstwa lub umowę zawartą na odległość w rozumieniu ustawy z dnia 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271) dodatkowe uprawnienia Abonenta oraz obowiązki ETH wynikające z tych przepisów zostaną uregulowane w formie aneksu do Umowy.

§ 3. Abonent wyraża zgodę na nagrywanie rozmów telefonicznych prowadzonych przez niego z ETH w celu utrwalenia wniosków przewidzianych w Regulaminie, które nie wymagają formy pisemnej.

§ 4. O zachowaniu przewidzianych Regulaminem terminów do składania oświadczeń woli przez Abonenta lub ETH decydować będzie data stempla pocztowego przesyłki zawierającej takie oświadczenie.

Abonent przyjmuje do wiadomości, że jego dane będą przetwarzane przez ETH na podstawie art. 23 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych w celu zarządzania abonentami i w celach marketingowych związanych z usługami świadczonymi przez ETH na rzecz Abonenta, jak również, że będą one przekazywane osobom trzecim w celach związanych z wykonywaniem niniejszej umowy. ETH zapewnia Abonentom ochronę poufności tychże danych. Zgodnie z ustawą Abonent ma prawo do wglądu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania.