

Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez LubMAN UMCS Sp. z o.o.

dla konsumentów

§1. Przedmiot

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej Regulaminem określa warunki świadczenia i udostępniania Usług transmisji danych, dostępu do sieci Internet oraz Usług dodatkowych przez LubMAN UMCS sp. z o.o. Plac Marii Curii-Skłodowskiej 1, 20-031 Lublin.
2. Regulamin precyzuje:
 - a) tryb i warunki zawierania, rozwiązywania oraz wygaśnięcia umów,
 - b) zasady wnoszenia płatności za Usługi,
 - c) warunki wykonywania Usług,
 - d) tryb dostępu do pomocy technicznej i wnoszenia reklamacji,
 - e) zakres odpowiedzialności Operatora,
 - f) szczególne warunki świadczenia wybranych Usług.

§2. Definicje

1. Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:
 - a) Abonent – podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie Usług zawartej z Operatorem,
 - b) Operator – LubMAN UMCS Sp. z o.o., która jest stroną Umowy zawartej z Abonentem,
 - c) Konsument – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usługi telekomunikacyjnej lub korzystająca z takiej Usługi, dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,
 - d) Cennik – zestawienie cen Usług świadczonych Abonentowi przez Operatora,
 - e) Okres Rozliczeniowy – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług telekomunikacyjnych, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Operatora dniach miesiąca,
 - f) Opłata Abonamentowa – cykliczna opłata, której wysokość i terminy uiszczania przez Abonenta na rzecz Operatora określone są w Umowie,
 - g) Prawo Telekomunikacyjne – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz. U. Z 2004 Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.),
 - h) Siła Wyższa – zdarzenie nadzwyczajne zewnętrzne, którego skutków nie można przewidzieć i którego skutkom nie można zapobiec, mimo dołożenia najwyższej staranności np. katastrofalne działanie sił przyrody, wojna, strajki generalne, akty władzy publicznej, którym nie może przeciwstawić się jednostka, poważne awarie sieci elektrycznej o charakterze katastrofalnym, działanie osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności itp.,
 - i) 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 identyfikacji bądź lokalizacji zakończeń sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie,
 - j) Urządzenie Końcowe – urządzenie telekomunikacyjne dołączone bezpośrednio lub pośrednio do zakończenia sieci,
 - k) Umowa – dokument określający szczegółowy zakres i warunki świadczenia Usług oraz regulowania płatności za Usługi, zawarty pomiędzy Operatorem a Abonentem,
 - l) Usługa Transmisji Danych – Usługa o charakterze niepowszechnym, polegająca na zapewnianiu przekazu danych cyfrowych pomiędzy teleinformatycznymi urządzeniami końcowymi,
 - m) Usługi Dodatkowe – Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta wykraczające poza zakres Usług transmisji danych, dostępu do sieci Internet,
 - n) Usługi Dostępu do Sieci Internet – Usługi telekomunikacyjne, polegające na udostępnianiu sieci Internet użytkownikom dla pozyskiwania, wytwarzania, przetwarzania, przechowywania, wykorzystywania lub udostępniania informacji.
 - o) UKE – Urząd Kontroli Elektronicznej.
2. Pojęcia nie zdefiniowane w ust. 1., a zdefiniowane w Prawie Telekomunikacyjnym użyte zostały w Regulaminie zgodnie ze znaczeniami nadanymi im przez Prawo Telekomunikacyjne.

§3. Umowa o świadczeniu Usług

1. Świadczenie Abonentowi Usług przez Operatora wymaga zawarcia Umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

2. W imieniu Operatora oświadczenia woli w zakresie zawierania, zmian i rozwiązywania Umów składają i przyjmują jego upoważnieni przedstawiciele.
3. Przed zawarciem Umowy Abonent będący konsumentem obowiązany jest przekazać Operatorowi następujące dane i ewentualnie kopie dokumentów:
 - a) imię i nazwisko
 - b) adres stałego zamieszkania i ewentualnie adres do korespondencji,
 - c) nazwa i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość
 - c) numer ewidencji podatkowej NIP,
 - d) potwierdzenie tytułu prawnego do lokalu, w którym ma zostać zrealizowane zakończenie sieci.
4. Dopuszczalne jest zawarcie Umowy na wybrane Usługi poprzez złożenie oferty jej zawarcia za pomocą interaktywnego formularza umieszczonego przez Operatora w Internecie pod adresem: <http://www.lubman.pl>. Tryb i warunki zawierania umów oraz aktywację Usługi regulują odrębne regulaminy.
5. Umowa określa termin uruchomienia Usług oraz – o ile usługa tego wymaga – miejsce zakończenia sieci telekomunikacyjnej Operatora dla realizacji usług.
6. Operator może odmówić zawarcia Umowy lub świadczenia usług, jeżeli Abonent nie spełnia warunków wynikających z Regulaminu lub nie istnieją możliwości techniczne przyłączenia Abonenta do sieci Operatora.
7. Operator ma prawo żądać od Abonenta przedstawienia dokumentów potwierdzające możliwość wywiązania się z zobowiązania. Może również żądać ustanowienia zabezpieczenia wiarygodności w razie negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta. Z tych samych powodów może on odmówić Abonentowi zawarcia umowy o świadczenie usług, jeżeli zabezpieczenie nie zostanie ustanowione albo okaże się niewystarczające.
8. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Operatora o wszelkich zmianach danych Abonenta, w szczególności: adresu Abonenta, adresu do korespondencji, numeru NIP, numerów telefonów, adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail.
9. Zmiana miejsca świadczenia usług, numeru NIP wymaga podpisania aneksu do Umowy. Zmiana adresu, bez zamiany miejsca świadczenia usług, zmiana adresu do korespondencji, numerów telefonów i adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail nie wymagają zmiany umowy i stają się obowiązujące w momencie skutecznego zawiadomienia o ich zmianie Operatora.
10. Umowa może ulec zmianie po uzgodnieniu przez strony, odpowiednio w formie pisemnej dla umów zawartych na piśmie lub przez dokonanie zmian za pomocą interaktywnego formularza umieszczonego w internecie pod adresem <http://www.lubman.pl>, dla umów zawartych drogą elektroniczną, lub – w określonych w Umowie przypadkach – pocztą elektroniczną.

§4. Instalacja zakończenia sieci i uruchomienie usługi

1. Operator, w zakresie opisanym w Umowie, zapewni niezbędne urządzenia sieciowe oraz wykona zakończenie sieci w celu realizacji Usług dla Abonenta.
2. Warunkiem instalacji zakończenia sieci u Abonenta jest posiadanie przez niego tytułu prawnego do miejsca/lokalu uzgodnionego jako lokalizacja zakończenia sieci.
3. Do obowiązków Abonenta należy wyznaczenie i przygotowanie miejsc, w których zostanie zainstalowane zakończenie sieci, uzyskanie wszelkich wymaganych zezwoleń na przeprowadzenie prac montażowo-budowlanych, oddanie do dyspozycji Operatora miejsca potrzebnego do wykonania robót konstrukcyjno-budowlanych, oraz zapewnienie odpowiednich warunków pracy instalacji – o ile zaistnieje taka potrzeba.
4. Działania, o których mowa w ust. 3 mogą zostać wykonane przez Operatora na mocy odrębnych umów.
5. W zależności od rodzaju usługi, w celu realizacji zakończenia sieci Abonent zobowiązany jest zapewnić:
 - a) właściwe pomieszczenie dla urządzeń Operatora,
 - b) konstrukcję do instalacji anteny oraz innych urządzeń przeznaczonych do instalacji zewnętrznych,
 - c) zasilanie urządzeń energią elektryczną o odpowiednim napięciu z właściwym uziemieniem.
6. Instalacja zakończenia sieci zostanie dokonana w terminie określonym w Umowie. Operator nie jest związany tym terminem w przypadku, gdy:
 - a) nie istnieją możliwości rozpoczęcia świadczenia usług w terminie bez winy Operatora,
 - b) wpływ na dotrzymanie terminu mają działania lub zaniechania Abonenta lub osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności,
 - c) zadziała Siła Wyższa.
7. Instalacja zakończenia sieci jest potwierdzana protokołem zdawczo-odbiorczym podpisanym przez Operatora i Abonenta, podpisanie protokołu jest jednoznaczne z uruchomieniem usług Operatora i ich przyjęciem przez Abonenta. Operator zastrzega sobie możliwość jednostronnego uznania zakończenia instalacji i uruchomienia usługi, jeżeli Abonent nie podpisze protokołu bez podania istotnego uzasadnienia w terminie 3 dni od powiadomienia o zakończeniu instalacji.
8. W przypadku usług obsługiwanych przez strony WWW uruchomienie Usług odbywa się zgodnie z § 3 ust. 4.

9. Abonent zobowiązuje się do korzystania z zakończenia sieci, w tym z urządzeń należących do Operatora zgodnie z ich przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, a także do niedokonywania w nich napraw, modernizacji i rekonfiguracji.
10. Abonent zobowiązuje się do dołożenia najwyższej staranności w celu zabezpieczenia zakończenia sieci przed dostępem do nich osób nieuprawnionych. Abonent jest finansowo odpowiedzialny za zniszczenia, uszkodzenia lub utratę urządzeń Operatora.
11. Abonent jest zobowiązany do udostępnienia urządzeń stanowiących własność Operatora na jego żądanie, w celu umożliwienia m.in. konserwacji, wprowadzania zmian lub usunięcia uszkodzeń.
12. Operator może zażądać od Abonenta wpłacenia kaucji lub ustanowienia innej formy zabezpieczenia w przypadku udostępnienia Abonentowi urządzeń Operatora. Szczegółowo zasady udostępnienia, rodzaj zabezpieczenia oraz warunki jego zwrotu reguluje Umowa.
13. Zakończenie sieci stanowi granicę odpowiedzialności Operatora za sprawne funkcjonowanie Usług.
14. Operator wymaga, aby wszelkie Urządzenia Końcowe dołączane przez Abonenta za pośrednictwem zakończenia sieci spełniały odpowiednie wymagania określone przez obowiązujące normy i przepisy, w szczególności nie mogą one powodować uszkodzeń sieci telekomunikacyjnej lub zakłócać jej funkcjonowania.
15. Abonent zobowiązany jest umożliwić Operatorowi sprawdzenie Urządzeń Końcowych dołączonych do zakończenia sieci pod względem wymogów określonych w ust. 14.
16. Dokonanie przez Abonenta jakichkolwiek zmian w konfiguracji Urządzeń Końcowych, które mogą mieć wpływ na funkcjonowanie sieci Operatora wymaga każdorazowo pisemnego uzgodnienia z Operatorem.
17. Abonent może zlecić Operatorowi odpłatną konfigurację, konserwację oraz usuwanie uszkodzeń swoich Urządzeń Końcowych.
18. W przypadku stwierdzenia przez Operatora usterek, wad lub takich właściwości Urządzeń Końcowych, które mogą negatywnie wpłynąć na pracę sieci Operatora, Abonent zostanie zobowiązany na piśmie do wyeliminowania nieprawidłowości w określonym terminie. Po bezskutecznym upływie terminu Operator będzie uprawniony do ograniczenia bądź zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta. Operator ma prawo zawiesić bez zwłoki świadczenie Usług, jeśli jest to potrzebne dla zapobieżenia uszkodzeniu sieci, urządzeń Operatora albo urządzeń innych użytkowników sieci lub też uniemożliwia zgodne z parametrami działanie sieci lub uniemożliwia prawidłowe świadczenie Usług innym użytkownikom sieci.

§5. Warunki płatności

1. Abonent dokonuje opłat za Usługi świadczone przez Operatora zgodnie z treścią Umowy, na podstawie faktur VAT wystawianych przez Operatora, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Faktury telekomunikacyjne nie zawierają podpisu wystawcy ani odbiorcy i wystawiane są dla wszystkich Abonentów.
3. Abonent jest zobowiązany do dokonywania płatności w terminie wskazanym na fakturze. Standardowy termin wskazany na fakturze będzie nie krótszy niż 7 dni i nie dłuższy niż 14 dni od daty wystawienia faktury w zależności od rodzaju Usługi.
4. Standardowym Okresem Rozliczeniowym jest miesiąc. W szczególnych przypadkach Operator zastrzega sobie prawo do wystawiania faktury za inne okresy rozliczeniowe niż miesięczne.
5. Opłaty wyszczególnione na fakturach, są wymagalne:
 - a) z góry – w przypadku Opłat Abonamentowych,
 - b) z dołu – w przypadku opłat jednorazowych i opłat wynikających ze stopnia wykorzystania Usług przez Abonenta.
6. Operator dokłada wszelkich starań, aby faktury zawierały prawidłowe dane Abonenta, o ile zostały one prawidłowo przekazane Operatorowi. W przypadku powiadomienia Operatora o zmianach danych w terminie uniemożliwiającym wprowadzenie zmian w fakturach za dany Okres Rozliczeniowy, Abonent wystawi notę korygującą.
7. Abonent zobowiązany jest do prawidłowego dokonania zapłaty, przez co należy rozumieć terminowe dokonanie opłaty na konto bankowe wskazane w fakturze. Zapłata dokonana nieprawidłowo może skutkować podanymi w ust. 9 i 10 niniejszego paragrafu, konsekwencjami dotyczącymi przekroczenia terminu płatności.
8. Za termin dokonania płatności uważa się datę uznania rachunku Operatora.
9. W przypadku przekroczenia terminu płatności, Operator wezwie Abonenta do uregulowania należności w terminie wskazanym w fakturze. Operator jest uprawniony do zaspokojenia swoich roszczeń z tytułu zaległych opłat z zabezpieczeń złożonych przez Abonenta. W przypadku dokonania przez Abonenta płatności z opóźnieniem, Operatorowi przysługuje prawo do zaliczenia bieżącej wpłaty na poczet najstarszego zobowiązania Abonenta, przy czym w pierwszej kolejności na odsetki a w dalszej na poczet zobowiązania głównego.
10. Od zaległych płatności Operator ma prawo naliczać odsetki ustawowe. Należne odsetki będą wykazywane w odrębnych notach odsetkowych.

11. Operatorowi przysługuje prawo do zmiany cen świadczonych Abonentowi usług. W razie zmiany cennika usług, LubMAN może zaproponować Abonentowi nową cenę usług, przesyłając stosowną propozycję na piśmie, stanowiącą aneks do umowy, która wymaga akceptacji ze strony Abonenta. W razie podwyższenia ceny za usługi, nowa cena zaczyna obowiązywać po upływie jednego pełnego okresu rozliczeniowego. W razie obniżenia ceny za usługi, wchodzi w życie od najbliższego okresu rozliczeniowego.
12. W przypadku nie wyrażenia przez Abonenta zgody na podwyższenie cen, Abonent ma prawo wypowiedzenia umowy w terminie 14 dni z zachowaniem przewidzianego w umowie okresu wypowiedzenia. Wypowiedzenia należy dokonać na piśmie. W okresie wypowiedzenia Abonenta obowiązuje dotychczasowa cena za Usługi.
13. Nie stanowi zmiany cen wprowadzenie nowych pozycji do Cennika związku z uruchomieniem przez Operatora dostępu do nowych Usług oraz zmiana wynikająca ze zmiany cen przez innego operatora, jeżeli Cennik wprost odwołuje się do cen stosowanych przez tego operatora.

§6. Ogólne warunki wykonywania Usług

1. Operator świadczy Usługi telekomunikacyjne na podstawie Umowy, w zakresie posiadanych uprawnień zgodnie z Prawem Telekomunikacyjnym.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane i nie wykonuje jakiegokolwiek kontroli działań Abonenta w tym zakresie, z zastrzeżeniem §11.
3. Abonent jest zobowiązany do korzystania z Usług Operatora zgodnie z ich przeznaczeniem oraz zgodnie z Umową.
4. Za treści przekazywane przez Abonenta przy wykorzystaniu sieci Operatora odpowiada wyłącznie Abonent.
5. Abonent korzysta z wszelkich danych, informacji lub oprogramowania uzyskanych przy wykorzystaniu sieci Operatora wyłącznie na swoje własne ryzyko.
6. Zabronione jest rozpowszechnianie i udostępnianie jakichkolwiek materiałów (treści i obrazów) niezgodnych z prawem, naruszających dobro osobiste osób trzecich lub prawa własności intelektualnej osób trzecich, takich jak prawa autorskie lub tajemnice handlowe. Dotyczy to również przekazywania z terytorium Polski lub dostarczania na terytorium Polski materiałów chronionych prawami osób trzecich.
7. Usługi Operatora nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w sposób niezgodny z prawem czy dobrymi obyczajami, w szczególności w sposób uciążliwy dla innych użytkowników sieci i dla Operatora. W przypadku naruszenia zasad korzystania z sieci Operatora określonych w ust. od 3 do 6, Operator zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zawieszenia świadczonych Usług i wezwania Abonenta do przestrzegania rzeczonych reguł z możliwością odstąpienia od Umowy w trybie natychmiastowym.
8. Usługi innych podmiotów, do których Abonent ma dostęp dzięki Usługom Operatora, są świadczone na warunkach określonych przez te podmioty i nie są regulowane przez niniejszy Regulamin.
9. W zależności od charakterystyki świadczonej Usługi, Operator gwarantuje zachowanie odpowiednich parametrów jakościowych Usługi na poziomie określonym w Umowie.
10. Operator zastrzega sobie prawo do modyfikowania sposobu realizacji Usług stosownie do zakresu i warunków wynikających z posiadanych uprawnień, a także odpowiednio do posiadanych możliwości technicznych bez naruszania jednak zobowiązań określonych w umowie wobec Abonenta.

§7. Szczególne warunki świadczenia Usług internetowych i obsługi poczty elektronicznej

1. Operator zobowiązuje się do zachowania tajemnicy treści przekazywanych za pośrednictwem poczty elektronicznej i do dołożenia wszelkich starań zabezpieczających serwer przed dostępem osób nieupoważnionych. Dostęp do zasobów Abonenta (jego obszaru dyskowego, poczty i wszystkich zapisanych plików danych) możliwy jest tylko dla osób znających hasło. Zabezpieczenie konta hasłem nie gwarantuje 100% tajności. Operator nie bierze odpowiedzialności za skutki dostępu do korespondencji przez osoby nieupoważnione na skutek ujawnienia lub złamania hasła.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zamówienie, realizację i poprawne działanie domen adresowych rejestrowanych przez firmy trzecie. Operator nie jest stroną w działaniach związanych z rezerwacją i rejestracją takich domen. Usługi te nie są objęte Regulaminem.
3. Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzenia ograniczeń w zakresie możliwości wykorzystania sieci Operatora wynikających z ochrony poprawnej pracy sieci. W szczególności ograniczenia, o których mowa powyżej dotyczą: dostępu do poszczególnych Usług internetowych oraz maksymalnej wielkości przesyłanych listów poczty elektronicznej. Szczegółowe aktualne wskazówki dotyczące technicznych aspektów wykorzystania sieci i wynikających z nich ograniczeń publikowane będą na stronie internetowej <http://www.lubman.pl>.
4. W przypadku nie spełnienia przez Abonenta zobowiązań wynikających z płatności za Usługi, Operator jest uprawniony do podjęcia kroków przewidzianych w ust. Od §5 ust. 9 i 10 Regulaminu, łącznie z usunięciem wszystkich danych i plików Abonenta przechowywanych na serwerze Operatora i odstąpieniem od Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
5. Adresy IP są przydzielane Abonentowi na czas trwania Umowy, na warunkach ustalanych przez europejskiego

rejestratora adresów internetowych (RIPE).

§8. Zgłaszanie awarii i obsługa reklamacji

1. Pomoc techniczna jest świadczona od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 – 20.00. Abonent może zgłosić problemy techniczne telefonicznie lub pocztą elektroniczną na odpowiednie numery i adresy podane w załączniku do odpowiedniej umowy.
2. Abonenta powinien niezwłocznie poinformować Operatora o zaistniałych uchybieniach w pracy sieci, najpóźniej w ciągu 24 godzin od zaistnienia uchybienia.
3. W przypadku przerwy w pracy sieci spowodowanej jej awarią, Abonentowi przysługuje zwrot Opłaty Abonamentowej proporcjonalnie do czasu trwania przerwy na warunkach właściwych dla określonej Usługi.
4. Operator zastrzega sobie prawo do konserwacji sprzętu technicznego (okno serwisowe), a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy, jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego wykonania usługi na rzecz Abonenta.
5. Abonent ma prawo w związku z nienależyтым świadczeniem Usługi przez Operatora zgłosić reklamację. Reklamację można zgłosić pisemnie, ustnie do protokołu w siedzibie Operatora, telefonicznie a także za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną.
6. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres lub siedzibę osoby zgłaszającej reklamację (reklamujący)
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację
 - d) numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora
 - e) datę zawarcia umowy oraz określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi jeśli przedmiotem reklamacji jest niedotrzymanie przez Operatora z jego winy terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności jeśli reklamujący żąda ich wypłaty
 - g) numer konta bankowego albo adres właściwy do wypłaty kwot o których mowa w punkcie f) albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych należności
 - h) podpis reklamującego, w przypadku złożenia jej na piśmie.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych wyżej, w ust. 4, z wyjątkiem punktu f), osoba przyjmująca reklamację w imieniu Operatora niezwłocznie informuje Konsumenta o konieczności jej uzupełnienia
8. Jeśli reklamacja nie spełnia wymogów określonych wyżej, w ust.4, z wyjątkiem punktu f), a jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Operator wezwie reklamującego do jej uzupełnienia w terminie 7 dni od wezwania, pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania.
9. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu Operator niezwłocznie potwierdzi jej przyjęcie w formie pisemnej.
10. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji dokona potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Nie dokonuje się powyższego potwierdzenia jeśli Operator udziela odpowiedzi na reklamację w ciągu 14 dni od jej złożenia.
11. Reklamację można złożyć w ciągu 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego w którym miało miejsce nienależyte wykonanie Usługi przez Operatora lub od dnia w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury, w razie reklamacji należności z tytułu świadczenia Usług przez Operatora. Reklamację złożoną po tym terminie pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadomi reklamującego na piśmie.
12. Operator rozpatruje reklamację w ciągu 30 dni od jej złożenia i udziela odpowiedzi na piśmie, a w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację zostanie doręczona przesyłką poleconą.
13. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - b) powołanie podstawy prawnej;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 - e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń

w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm);

- g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

a w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:

- a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

- 14. Udzielenie odpowiedzi na reklamację wyczerpuje drogę postępowania reklamacyjnego. Konsument wnoszący reklamację może dążyć do rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.

§9 Tryb rozwiązania i wygaśnięcia Umowy

- 1. W przypadku Umów na świadczenie Usług Transmisji Danych lub Usług Dostępu do Internetu zawartych na czas nieokreślony Abonent ma prawo do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego.
- 2. Wypowiedzenie Umowy musi zostać dokonane w formie pisemnego zawiadomienia o wypowiedzeniu.
- 3. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi wszelkie opłaty za korzystanie z Usług Operatora naliczane zgodnie z Umową.
- 4. Oprócz przypadków wymienionych w §4 ust. 18 oraz §5 ust. 9, Operator może jednostronnie, w trybie natychmiastowym, rozwiązać Umowę z Abonentem w następujących przypadkach:
 - a) Abonent wykorzystuje Usługi świadczone przez Operatora do celów niezgodnych z prawem,
 - b) utraty przez Abonenta tytułu prawnego do lokalu, do którego zostało doprowadzone zakończenie sieci Operatora,
 - c) zgłoszenia wniosku o wpisanie Abonenta na listę niewypłacalnych dłużników w Krajowym Rejestrze Sądowym.
- 5. Umowa wygasa wskutek:
 - a) zaprzestania prowadzenia działalności przez Operatora,
 - b) upływu okresu, na który została zawarta.

§10. Odpowiedzialność Operatora i rozstrzyganie sporów

- 1. Operator ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone Abonentom tylko w zakresie określonym we właściwych ustawach.
- 2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania wynikających z Umowy, jeżeli Operator wykaże, że w zaistniałych okolicznościach działał zgodnie z zasadami należytej staranności.
- 3. Operatora, w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z:
 - a) przyczyn o charakterze Siły Wyższej np. huragan, pożar, powódź, trzęsienie ziemi, strajk i innych będących poza kontrolą Operatora,
 - b) działań podjętych w celu zapewnienia bezpieczeństwa (np. mających zapobiec uszkodzeniu urządzeń Abonenta),
 - c) okoliczności powstałych z winy Abonenta np. na skutek awarii sprzętu lub oprogramowania Abonenta albo nieprzestrzegania postanowień Regulaminu i innych przepisów prawa,
 - d) okoliczności powstałych z winy osób trzecich za których działania Operator nie ponosi, zwłaszcza wtedy kiedy ich działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć,
 - e) specyfiki Usług wykorzystujących technologie charakteryzujące się zmiennymi w czasie parametrami wpływającymi na jakość, o czym Abonent został uprzedzony.

§11. Zachowanie Tajemnicy Telekomunikacyjnej

- 1. Operator zapewnia Tajemnicę Telekomunikacji w zakresie wymaganym przez Prawo Telekomunikacyjne i inne właściwe przepisy, stosownie do możliwości stosowanej przez siebie technologii.
- 2. Osobom trzecim udziela się informacji o przyjętych do wykonania lub wykonanych Usługach oraz ich treści tylko w przypadkach przewidzianych prawem. Tajemnicą Telekomunikacyjną nie są objęte informacje i dane ze swej istoty jawne albo z przeznaczenia publiczne, albo też ujawnione postanowieniem sądu, postanowieniem prokuratora, działaniami operacyjnymi policji i innych służb lub na podstawie odrębnych przepisów.

§12. Postanowienia końcowe

- 1. O ile Regulamin lub Umowa nie stanowi inaczej, wszelkie zawiadomienia będą dokonywane w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta w Umowie. W uzasadnionych przypadkach Operator ma prawo przysyłać zawiadomienia do Abonenta za pomocą: listu poleconego z potwierdzeniem odbioru,

- kurierem lub telefaksem z wymogiem zwrotnego potwierdzenia drogą telefaksową na adres wskazany w Umowie.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową Regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy Prawo Telekomunikacyjne, Ustawy o Prawie autorskim i prawach pokrewnych, umów międzynarodowych, których Polska jest stroną oraz inne stosowne przepisy.
 3. Nieważność lub niewykonalność któregokolwiek z postanowień Regulaminu nie ma wpływu na ważność i skuteczność pozostałych jego postanowień.
 4. W razie sprzeczności pomiędzy postanowieniami Regulaminu i Umowy, za wiążące uznaje się postanowienia Umowy.
 5. Niniejszy Regulamin zastępuje wszelkie wcześniejsze regulaminy obowiązujące u Operatora.
 6. Operator zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w Regulaminie. Abonent w razie zmiany Regulaminu ma prawo wypowiedzenia umowy w terminie 14 dni z zachowaniem przewidzianego w umowie okresu wypowiedzenia. Brak pisemnej odmowy przyjęcia Regulaminu przez Abonenta, w czasie 14 dni, oznacza jego przyjęcie. Odmowa przyjęcia Regulaminu oznacza kontynuację świadczenia Usług zgodnie z zapisami wcześniejszych regulaminów do chwili rozwiązania umowy.
 7. Operator wyraża zgodę na tłumaczenie Regulaminu i Umowy na inne języki niż język polski, z zastrzeżeniem, że wersja polska jest wiążąca dla wszelkich przypadków interpretacji zapisów Regulaminu i Umowy powstałych w związku z tłumaczeniami.
 8. Aktualny Regulamin jest publikowany na stronie internetowej www.lubman.pl.