

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

dla usługobiorców nie będących konsumentami

§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) Cennik – zestawienie cen usług świadczonych Abonentowi przez Operatora,
 - d) 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,
 - e) Opłata Abonamentowa – cykliczna opłata, której wysokość i terminy uiszczania przez Abonenta na rzecz Operatora określone są w Umowie,
 - f) Prawo Telekomunikacyjne – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz. U. Z 2004 Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.),
 - g) 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.,
 - h) 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,
 - i) Urządzenie Końcowe – urządzenie telekomunikacyjne dołączone bezpośrednio lub pośrednio do zakończenia sieci,
 - j) Umowa – dokument określający szczegółowy zakres i warunki świadczenia Usług oraz regulowania płatności za Usługi, zawarty pomiędzy Operatorem a Abonentem,
 - k) Usługa Transmisji Danych – usługa o charakterze niepowszechnym, polegająca na zapewnianiu przekazu danych cyfrowych pomiędzy teleinformatycznymi urządzeniami końcowymi,
 - l) Usługi Dodatkowe – usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta wykraczające poza zakres usług transmisji danych, dostępu do sieci Internet,
 - m) Usługi Dostępu do Sieci Internet – usługi telekomunikacyjne, polegające na udostępnianiu sieci Internet użytkownikom dla pozyskiwania, wytwarzania, przetwarzania, przechowywania, wykorzystywania lub udostępniania informacji.
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 obowiązany jest przekazać Operatorowi następujące dane i kopie dokumentów:
 - a) imię i nazwisko albo firmę lub nazwę,

- b) oznaczenie formy prawnej,
 - c) siedzibę i adres,
 - d) numer w rejestrze, do którego wpisany jest Abonent,
 - e) numer REGON,
 - f) numer ewidencji podatkowej NIP,
 - g) 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 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: nazwy firmy Abonenta, formy prawnej, adresu Abonenta, adresu do korespondencji, numeru NIP, numerów telefonów, adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail.
 9. Zmiana nazwy firmy Abonenta, formy prawnej, numeru NIP, wymagają podpisania aneksu do Umowy. Zmiana adresu Abonenta bez zmiany miejsca świadczenia usług, zmiana adresu do korespondencji, numerów telefonów i adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail stają się obowiązujące w momencie skutecznego zawiadomienia o nich Operatora i nie wymagają zmiany umowy.
 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 innej formy zabezpieczenia w przypadku udostępnienia Abonentowi urządzeń Operatora. Szczegółowo rodzaj zabezpieczenia oraz warunki jego zwrotu reguluje Umowa.
13. Po rozwiązaniu Umowy, urządzenia stanowiące własność Operatora podlegają odłączeniu od sieci i protokolarnemu zwrotowi z dniem rozwiązania Umowy. W przypadku nie zwrócenia sprzętu w terminie wskazanym powyżej, Operator ma prawo do naliczenia oraz obciążenia Abonenta opłatą karną, równą wartości zakupu sprzętu powiększoną o 50 % oraz dodatkowymi kosztami zwrotu.
14. Zakończenie sieci stanowi granicę odpowiedzialności Operatora za sprawne funkcjonowanie Usług.
15. 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.
16. Abonent zobowiązany jest umożliwić Operatorowi sprawdzenie Urządzeń Końcowych dołączonych do zakończenia sieci pod względem wymogów określonych w ust. 15.
17. Dokonanie przez Abonenta jakichkolwiek zmian w konfiguracji Urządzeń Końcowych, które mogą mieć wpływ na funkcjonowanie sieci Operatora wymaga każdorazowo pisemnego uzgodnienia z Operatorem.
18. Abonent może zlecić Operatorowi na podstawie osobnej umowy odpłatną konfigurację, konserwację oraz usuwanie uszkodzeń swoich Urządzeń Końcowych.
19. 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. od 10 do 12 niniejszego paragrafu, konsekwencjami dotyczącymi przekroczenia terminu płatności.
8. W razie nieotrzymania faktury w terminie, w którym była ona zwykle Abonentowi przekazywana, Abonent zobowiązany jest do bezzwłocznego zawiadomienia o tym fakcie Operatora.
9. Za termin dokonania płatności uważa się datę uznania rachunku Operatora.
10. W przypadku przekroczenia terminu płatności Operator ma prawo do zawieszenia świadczenia Usług, a następnie do jednostronnego rozwiązania Umowy po uprzednim pisemnym powiadomieniu Abonenta. 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, w tym w pierwszej kolejności na poczet zaległych

odsetek.

11. Od zaległych płatności Operator ma prawo naliczać odsetki. Należne odsetki będą wykazywane w odrębnych notach odsetkowych. Jeżeli umowa nie określa wysokości odsetek, należą się odsetki w wysokości odsetek ustawowych.
12. Zawieszenie usług związane z przekroczeniem terminu płatności nie zwalnia Abonenta z Opłat Abonamentowych za okres zawieszenia.
13. 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.
14. W przypadku nie wyrażenia przez Abonenta zgody na podwyższenie cen, Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę w ciągu 7 dni od otrzymania powiadomienia o tym, a okres wypowiedzenia rozpoczyna się od początku najbliższego pełnego okresu rozliczeniowego i kończy się z końcem okresu rozliczeniowego. W okresie wypowiedzenia Abonenta obowiązują dotychczasowe ceny usług. Wypowiedzenia należy dokonać na piśmie.
15. 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 zasadami współzycia społecznego, 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 zasad 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 usług 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. 10 do ust. 12 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. Pomoc techniczna, obsługa reklamacji

1. Abonent może zgłosić problemy techniczne przez całą dobę, siedem dni w tygodniu, telefonicznie lub pocztą elektroniczną na odpowiednie numery i adresy podane w załączniku do odpowiedniej umowy.
2. Operator dołoży wszelkich starań, aby termin udzielenia odpowiedzi na zgłoszenia techniczne nie przekraczał jednego dnia roboczego.
3. Operator zastrzega sobie prawo do konserwacji sprzętu technicznego, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy (okno serwisowe), jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego wykonania usługi na rzecz Abonenta.
4. Obowiązkiem Abonenta jest niezwłoczne informowanie Operatora o zaistniałych uchybieniach w pracy sieci.
5. Abonent ma prawo w związku z nienależytym świadczeniem usługi przez Operatora zgłosić reklamację. Reklamację można zgłosić pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu w siedzibie Operatora, 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 z wyjątkiem punktu f), osoba przyjmująca reklamację w imieniu LubMAN niezwłocznie poinformuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.
8. Jeśli reklamacja nie spełnienia wymogów określonych wyżej, z wyjątkiem punktu f), a jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, LubMAN 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 LubMAN 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, LubMAN w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji dokona potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki LubMAN rozpatrującej reklamację. Nie dokonuje się powyższego potwierdzenia jeśli LubMAN 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:
 - 1) nazwę jednostki LubMAN rozpatrującej reklamację;
 - 2) powołanie podstawy prawnej;
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;

- 5) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - 6) 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);
 - 7) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego LubMAN, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
- a w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
- 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
14. Udzielenie odpowiedzi na reklamację wyczerpuje drogę postępowania reklamacyjnego.

§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 trzy miesięcznego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, chyba że umowa stanowi inaczej.
2. Wypowiedzenie Umowy musi zostać dokonane w formie pisemnego zawiadomienia o wypowiedzeniu, przesłanego faksem lub listem poleconym, przy czym za datę zawiadomienia uznaje się datę jego skutecznego dostarczenia do Operatora.
3. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi wszelkie opłaty za korzystanie z Usług Operatora naliczane zgodnie z Umową.
4. Operator może jednostronnie, w trybie natychmiastowym, rozwiązać Umowę z Abonentem w następujących przypadkach:
 - a) Abonent nie uiszczył, po uprzednim wezwaniu go do zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 14 dni,
 - b) Abonent został bezskutecznie wezwany do zaprzestania uporczywego naruszania warunków Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych przez Operatora innym usługobiorcom,
 - c) Abonent wykorzystuje usługi świadczone przez Operatora do celów niezgodnych z prawem,
 - d) utraty przez Abonenta tytułu prawnego do lokalu, do którego zostało doprowadzone zakończenie sieci Operatora,
 - e) zgłoszenia wniosku o wpisanie Abonenta na listę niewypłacalnych dłużników w Krajowym Rejestrze Sądowym,
 - g) dokonane zostało jakiegokolwiek przekształcenie, podział lub połączenie Abonenta,
 - h) Operator nie został powiadomiony o innych istotnych kwestiach, które mogą mieć wpływ na wypełnienie zobowiązań Abonenta wynikających z Umowy zawartej z Operatorem.
5. Umowa wygasa wskutek:
 - a) zaprzestania prowadzenia działalności przez Operatora,
 - b) likwidacji lub rozwiązania Abonenta, jeśli jest osobą prawną,
 - c) upływu okresu, na który została zawarta.

§10. Odpowiedzialność Operatora

1. Operator nie będzie odpowiedzialny za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu usług Operatora, w szczególności wynikających z:
 - a) przyczyn o charakterze Siły Wyższej np. huragan, pożar, powódź, trzęsienie ziemi, strajk i innych będących poza kontrolą Operatora,
 - b) okoliczności powstałych z winy Abonenta np. na skutek awarii sprzętu lub oprogramowania Abonenta albo nieprzestrzegania postanowień Regulaminu i innych przepisów prawa,
 - c) niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań wynikających z Umowy, jeżeli Operator wykaże, że w zaistniałych okolicznościach działał zgodnie z zasadami należytej staranności,
 - d) niedostępności, przeciążenia lub awarii sieci operatorów trzecich, o ile usługa jest realizowana z wykorzystaniem tych sieci,
 - e) specyfiki usług wykorzystujących technologie charakteryzujące się zmiennymi w czasie parametrami wpływającymi na jakość,
 - f) innych przyczyn niezależnych od Operatora.
2. W żadnym wypadku Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody poniesione bezpośrednio lub pośrednio przez Abonenta, lub osoby trzecie, będące następstwem korzystania lub niemożności korzystania z usług Operatora przez Abonenta włącznie z utratą zysków z działalności przedsiębiorstwa, przerwy w funkcjonowaniu

- przedsiębiorstwa, utraty informacji gospodarczej lub innych strat pieniężnych, nawet jeśli Operator został poinformowany o możliwości zaistnienia takich szkód.
3. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej w granicach określonych Prawem Telekomunikacyjnym i tylko jeżeli wyrządzenie Abonentowi szkody powstało w wyniku umyślnego lub rażącego niedbalstwa ze strony Operatora lub osoby trzeciej, za którą ponosi on odpowiedzialność.
 4. W przypadku opisanym w paragrafie niniejszym, Operator zobowiązany jest do naprawienia szkody rzeczywistej wyrządzonej z wyłączeniem utraconych korzyści.

§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.
3. Operator jest uprawniony do wymieniać nazwy Klienta w materiałach marketingowych, a po uzyskaniu pisemnej zgody Abonenta, do przedstawienia ogólnego zakresu świadczonych na jego rzecz usług.

§12. Postanowienia końcowe

1. O ile Regulamin 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 któregośkolwiek 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. Operator zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w Regulaminie. Abonent w razie zmiany Regulaminu ma prawo wypowiedzenia umowy w terminie 7 dni z zachowaniem przewidzianego w umowie okresu wypowiedzenia. Brak pisemnej odmowy przyjęcia Regulaminu przez Abonenta, oznacza jego przyjęcie. Odmowa przyjęcia Regulaminu oznacza kontynuację świadczenia Usług zgodnie z zapisami wcześniejszych regulaminów.
6. Operator wyraża zgodę na tłumaczenie Regulaminu i Umowy na inne języki niż język polski, z zastrzeżeniem, iż wersja polska jest wiążąca dla wszelkich przypadków interpretacji zapisów Regulaminu i Umowy powstałych w związku z tłumaczeniami.
7. Aktualny Regulamin jest publikowany na stronie internetowej www.lubman.pl.