

Regulamin świadczenia Usługi stałego dostępu do sieci Internet *obowiązujący od 15.03.2012r.*

Dział I - Definicje

§1

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) Abonent – podmiot, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy.
- 2) Autoryzacja – weryfikacja uprawnień Abonenta do korzystania z dostępu do sieci Internet na podstawie podanego Loginu i Hasła.
- 3) Cennik – „Cennik usługi stałego dostępu do sieci Internet”.
- 4) Służby techniczne TERRA.NET.PL – Komórka organizacyjna umożliwiająca poprzez kontakt telefoniczny uzyskanie wsparcia technicznego i realizację zleceń wskazanych w Regulaminie oraz innych zleceń, dopuszczonych przez TERRA.NET.PL. Numer telefoniczny znajduje się na stronie www.internet.terra.net.pl.
- 5) Hasło – poufny ciąg znaków alfanumerycznych, znany wyłącznie Abonentowi, konieczny do dokonania Autoryzacji, uzyskiwany przez Abonenta podczas instalacji usługi.
- 6) ID – identyfikator Abonenta, składający się z ciągu znaków alfanumerycznych, uzyskiwany przez Abonenta wraz z kodem PIN podczas instalacji usługi
- 7) Komórka organizacyjna – Komórka organizacyjna TERRA.NET.PL, bezpośrednio obsługująca Abonentów.
- 8) Konsument – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie Usługi lub korzystająca z Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
- 9) Lista referencyjna – lista urządzeń zaakceptowanych przez TERRA.NET.PL do świadczenia Usługi, dostępna w siedzibie TERRA.NET.PL.
- 10) Login – jawny ciąg znaków alfanumerycznych konieczny do dokonania Autoryzacji, uzyskiwany przez Abonenta podczas instalacji usługi
- 11) Lokal – miejsce, w którym świadczona jest Usługa, wskazane przez Abonenta w Umowie.
- 12) Łącze – część sieci TERRA.NET.PL łącząca Lokal z punktem dostępowym w sieci TERRA.NET.PL, umożliwiającym świadczenie Usługi.
- 13) Okres rozliczeniowy – okres jednego miesiąca, będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec TERRA.NET.PL, rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze oraz Umowie dniach miesiąca.
- 14) Opcja – wariant usługi stałego dostępu do sieci Internet, charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących, określonym w Cenniku.
- 15) vBOK – Wirtualne Biuro Obsługi Klienta – część serwisu internetowego www.terra.net.pl, w której Abonent, po podaniu ID i PIN, ma możliwość dokonywania niektórych zdalnych operacji związanych z Usługą.
- 16) PIN – poufny ciąg znaków alfanumerycznych znany wyłącznie Abonentowi, umożliwiający wraz z ID dokonywanie zdalnych operacji, związanych z Usługą.
- 17) Regulamin – „Regulamin świadczenia usługi stałego dostępu do sieci Internet”
- 18) TERRA.NET.PL - TERRA.NET.PL Tomasz Guzowski z siedzibą ul. Im. Rodła 8 66-004 Racula
- 19) Tytuł prawny – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie.
- 20) Umowa – „Umowa o świadczenie usługi stałego dostępu do sieci Internet”.
- 21) Usługa – usługa stałego dostępu do sieci Internet, tj. usługa dostępu do sieci Internet, wraz z udogodnieniami towarzyszącymi, określonymi w Cenniku, świadczona na zasadach określonych w Regulaminie.
- 22) Usługa dodana – usługa opcjonalna, dostępna w związku ze świadczeniem Usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
- 23) Zestaw instalacyjny – komplet urządzeń służących do korzystania z Usługi, w skład którego wchodzi urządzenia z Listy referencyjnej.

Dział II - Zakres i warunki świadczenia Usługi

§2

TERRA.NET.PL zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, Umowie i Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania, w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku.

§3

1. TERRA.NET.PL zapewnia poprawne świadczenie Usługi pod warunkiem korzystania przez Abonenta z Zestawu instalacyjnego.
2. Adres poczty elektronicznej, o którym mowa w Umowie, będzie wykorzystywany przez TERRA.NET.PL za zgodą Abonenta wyłącznie do celów związanych ze świadczeniem przez TERRA.NET.PL Usługi.

§4

1. W przypadku gdy w Lokalu nie ma łącza, Klient jest obowiązany udostępnić TERRA.NET.PL Lokal w celu jego instalacji we wspólnie uzgodnionym terminie. Usługa jest dostępna w Lokalu, w którym istnieją możliwości techniczne do jej świadczenia na łączu.
2. Usługa może być świadczona na łączu, na którym TERRA.NET.PL sprawdził możliwości techniczne uruchomienia usługi. Sprawdzenie możliwości technicznych jest odpłatne zgodnie z obowiązującym cennikiem.
3. TERRA.NET.PL może odstąpić od sprawdzenia możliwości technicznych jeśli jest w posiadaniu lub uzyska wiarygodne informacje o możliwościach technicznych w danej lokalizacji.
4. Warunkiem rozpoczęcia korzystania z Usługi przez Abonenta jest zawarcie Umowy z TERRA.NET.PL w terminie 14 dni od daty instalacji.
5. Świadczenie Usługi oraz naliczanie opłat rozpoczyna się od dnia zawarcia Umowy.
6. W przypadku kiedy Abonent nie podpisze umowy w terminie, o którym mowa w ust. 4, Klient jest informowany o konieczności podpisania umowy, jeśli w ciągu kolejnych 14 dni nie podpisze umowy TERRA.NET.PL dokonuje demontażu zamontowanych urządzeń oraz pobiera opłatę instalacyjną zgodną z obowiązującym cennikiem. Ponowna instalacja i uruchomienie wymaga złożenia nowego Zamówienia na instalację i uruchomienie usługi.

§5

W ramach korzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest:

- 1) niezwłocznie powiadomić TERRA.NET.PL o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach, lub przerwach w świadczeniu Usługi oraz o niewłaściwej jakości Usługi, utracie PIN lub uzyskaniu PIN przez nieuprawnioną osobę trzecią,
- 2) do ochrony oraz nieudostępniania swojego Hasła lub PIN osobom trzecim,
- 3) nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,
- 4) nie umożliwiać korzystania z Usługi osobom trzecim poza Lokalem,
- 5) nie prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet,
- 6) nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową TERRA.NET.PL lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów TERRA.NET.PL, służących udostępnieniu i monitorowaniu Usługi oraz urządzeń i łączy TERRA.NET.PL, przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość,
- 7) przestrzegać przepisów prawa i treści Regulaminu i Umowy, a w szczególności nie dostarczać treści o charakterze bezprawnym przy wykorzystaniu Usługi.
- 8) zabezpieczyć posiadane urządzenia korzystające z Usługi za pomocą aktualnego i na bieżąco aktualizowanego oprogramowania antywirusowego oraz firewall (lub ich odpowiedników sprzętowych) w celu zminimalizowania ryzyka uszkodzenia własnego oprogramowania i danych, zasobów innych użytkowników sieci Internet oraz infrastruktury TERRA.NET.PL.

§6

1. TERRA.NET.PL ma prawo do ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent narusza postanowienia § 5 pkt 2) – 8) lub pozostaje w opóźnieniu z płatnością należności za Usługę przez okres dłuższy niż jeden Okres rozliczeniowy. Powyższe nie narusza prawa TERRA.NET.PL do rozwiązania Umowy na podstawie § 12 ust. 4.
2. Ograniczenie lub zawieszenie przez TERRA.NET.PL świadczenia Usługi trwa do czasu usunięcia przyczyny będącej podstawą ograniczenia lub zawieszenia.
3. Wznowienie świadczenia Usługi przez TERRA.NET.PL po zaprzestaniu naruszeń, o których mowa w ust. 1, lub po uregulowaniu wymaganych należności wraz z odsetkami następuje z nowym okresem rozliczeniowym, o ile zaprzestanie naruszeń lub uregulowanie wymaganych należności nastąpi co najmniej 7 dni przed końcem okresu rozliczeniowego, w przeciwnym wypadku wznowienie następuje wraz z rozpoczęciem kolejnego okresu rozliczeniowego.
4. TERRA.NET.PL zastrzega sobie prawo do rozłączania połączenia internetowego (rozłączenie serwisowe – time out), wymagającego ponownej Autoryzacji.

Dział III - Umowa o świadczenie Usługi

§7

1. Klient może składać zamówienie na świadczenie Usługi w Komórcie organizacyjnej lub w punktach sprzedaży wskazanych przez TERRA.NET.PL.
2. Zamówienie jest traktowane jako oferta Klienta, zgodnie z art. 66 i nast. Kodeksu cywilnego.
3. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta w formie pisemnej po spełnieniu przez Klienta warunków wynikających z Regulaminu.
4. Umowa może być zawarta z Klientem, posiadającym Tytuł prawny do Lokalu.
5. W przypadku posiadania przez Klienta Tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, instalacja łączy w Lokalu wymaga przedstawienia przez Klienta pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej.
6. Przepisu ust. 6 nie stosuje się w przypadku, gdy właścicielem, użytkownikiem wieczystym nieruchomości lub członkiem spółdzielni mieszkaniowej jest osoba prawna.
7. Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy poprzez pisemne oświadczenie złożone w Komórcie organizacyjnej w terminie 10 dni od dnia jej podpisania.
8. W przypadku rezygnacji Klienta ze świadczenia Usługi w trybie określonym w ust. 7., Umowa uważana jest za niezawartą, a Klient jest zwolniony z opłat za Usługę poza opłatą instalacyjną określoną w cenniku.

§8

1. W imieniu TERRA.NET.PL Umowę zawiera osoba upoważniona, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
2. Klient może zawrzeć Umowę oraz składać inne oświadczenia woli z nią związane osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.
3. Pełnomocnictwo do reprezentowania Klienta w zakresie zawarcia lub wykonywania Umowy winno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

§9

1. Umowa o świadczenie Usługi zawierana jest na czas nieokreślony lub na czas określony.
2. Zawarcie Umowy może być związane z przyznaniem Abonentowi ulg, szczegółowo określonych w Umowie oraz w Cenniku.
3. Umowa na czas określony uważana będzie za przedłużoną na taki sam okres na jaki została uprzednio zawarta, o ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli w terminie co najmniej 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta. Przy czym przedłużenie takie następuje tylko raz, po czym umowa przechodzi na czas nieokreślony, o ile regulamin lub cennik promocji nie stanowią inaczej.
4. Abonent, któremu TERRA.NET.PL świadczy Usługę na czas nieokreślony, może zawrzeć z TERRA.NET.PL aneks do Umowy na czas określony. Aneks wchodzi w życie z początkiem Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie, w którym został zawarty.

§10

TERRA.NET.PL zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy:

- 1) w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej.
- 2) w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia usługi we wskazanym przez klienta lokalu.

§11

TERRA.NET.PL może uzależnić zawarcie Umowy od:

- 1) udostępnienia przez Klienta danych przewidzianych w art. 161 ust. 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800),
- 2) dostarczenia przez Klienta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec TERRA.NET.PL,
- 3) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta, wynikającej z danych będących w posiadaniu TERRA.NET.PL lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej.

§12

1. W przypadku, gdy Umowa została zawarta na czas nieokreślony przez Klienta:

- 1) nie będącego Konsumentem – może być rozwiązana przez każdą ze Stron w każdym czasie, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego,
- 2) będącego Konsumentem – może być rozwiązana przez Abonenta, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego.

2. Abonent może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi na czas określony lub nieokreślony ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:

- 1) z przyczyn leżących po stronie TERRA.NET.PL nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni; w takim przypadku rozwiązanie Umowy przez Abonenta może nastąpić do ostatniego dnia pełnego Okresu rozliczeniowego następującego po zakończeniu okresu, w którym usługa nie działała,
- 2) TERRA.NET.PL świadczy Usługę w sposób niezgodny z Umową.
- 3) TERRA.NET.PL może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowień Regulaminu, Umowy lub Cennika, a w szczególności:

- 1) opóźnienia w regulowaniu opłat na rzecz TERRA.NET.PL przez okres dłuższy niż jeden Okres rozliczeniowy od dnia płatności określonego na fakturze VAT,
- 2) postanowień § 5 pkt 2) – 8).

4. TERRA.NET.PL może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Abonent narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usługi, albo korzysta z Hasła lub PIN, których nie otrzymał od TERRA.NET.PL w trakcie instalacji usługi.

5. TERRA.NET.PL może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego w przypadku:

- 1) Zaprzestania świadczenia Usługi.
- 2) Braku możliwości jej świadczenia ze względu na zaistniałe warunki techniczne.

6. Oświadczenie Abonenta w przedmiocie rozwiązania Umowy powinno zostać złożone w formie pisemnej w Komórce organizacyjnej.

§13

1. Zmiana Opcji Usługi następuje na podstawie pisemnego aneksu do Umowy, który Abonent podpisuje w punkcie sprzedaży TERRA.NET.PL.

2. TERRA.NET.PL może wprowadzić inną formę zmiany Opcji.

3. Zamówienie na zmianę Opcji Usługi, Abonent składa w punkcie sprzedaży TERRA.NET.PL.

4. Zamówienie, o którym mowa w ust. 3., może zostać złożone tylko jeden raz w ciągu Okresu rozliczeniowego.

5. Aneks do Umowy, dotyczący zmiany Opcji Usługi w kolejnym Okresie rozliczeniowym, powinien zostać zawarty nie później niż 14 dni przed rozpoczęciem Okresu rozliczeniowego, w którym zmiana ma nastąpić. Aneksy do Umowy na zmianę Opcji, zawarte na mniej niż 14 dni przed rozpoczęciem Okresu rozliczeniowego, od którego zmiana ma nastąpić, będą traktowane jak zawarte w kolejnym Okresie rozliczeniowym.

6. Abonentowi nie przysługuje prawo do zmiany opcji usługi na niższą w trakcie trwania umowy. Zmiana opcji usługi na wyższą jest bezpłatna.

7. W przypadku zmiany Opcji na wyższą, naliczanie opłat za Usługę w nowej Opcji następuje od kolejnego Okresu rozliczeniowego występującego po Okresie rozliczeniowym, w którym została przeprowadzona techniczna rekonfiguracja świadczenia Usługi. Zmiana opcji na wyższą jest bezpłatna.

8. Techniczna rekonfiguracja świadczenia Usługi następuje w terminie do ostatniego dnia (włącznie) Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym został zawarty aneks do Umowy na zmianę Opcji, z zastrzeżeniem ust. 5.

9. TERRA.NET.PL zastrzega sobie prawo odmowy dokonania technicznej rekonfiguracji świadczenia Usługi w przypadku stwierdzenia braku możliwości technicznych. W przypadku zaistnienia takich okoliczności TERRA.NET.PL świadczy Usługę na dotychczasowych zasadach, przy czym nie stosuje się zapisu § 7 ust. 7 niniejszego Regulaminu oraz tracą moc zapisy aneksu do Umowy, dotyczące zmiany Opcji Usługi.

Dział IV - Odpowiedzialność

§14

1. TERRA.NET.PL odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.

2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych, określonych w § 18 ust. 2.

3. Odszkodowanie w formie kary umownej nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerwy był krótszy niż 36 godzin.

4. Niezależnie od kary umownej za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca co najmniej 24 godziny, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych, określonych w § 18 ust. 2.

5. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w ust. 2. kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

6. Abonentowi przysługuje również uprawnienie do żądania odszkodowania w formie kary umownej i zwrotu opłaty abonamentowej za daną płatną okresowo Usługę dodaną, na zasadach określonych w ust. 2. – 4.

7. Zgłoszenie dotyczące przerwy w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy, za moment rozpoczęcia przerwy w dostępie usługi przyjmuje się moment wypłynięcia zgłoszenia do TERRA.NET.PL.

8. Odszkodowanie w formie kary umownej wypłacane jest w terminie 30 dni od rozpatrzenia reklamacji Abonenta.

§15

1. TERRA.NET.PL świadczy Usługę z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa.

2. TERRA.NET.PL nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet.

3. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną Usługą TERRA.NET.PL podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych Usług.

4. TERRA.NET.PL zapewnia należyłą staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.

5. W ramach obsługi serwisowej TERRA.NET.PL zapewnia Abonentowi:

- 1) przygotowanie łącza do rozpoczęcia korzystania z Usługi w ramach możliwości technicznych,
- 2) okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łącza oraz sprawdzanie parametrów łącza poprzez bieżące, cykliczne ich pomiary, eliminowanie usterek,
- 3) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usługi po zgłoszeniu przez Abonenta, obejmującą w szczególności:

- a. instalację Zestawu instalacyjnego i konfigurację Usługi oraz Usług dodanych,
- b. eliminowanie usterek i nieprawidłowości w dostarczaniu Usługi,
- c. usuwanie awarii.

4) możliwość telefonicznej obsługi w godzinach pracy określonych na stronie www.terra.net.pl

z pomocą przedstawiciela TERRA.NET.PL, którego numer znajduje się na stronie www.terra.net.pl, a w tym:

- a. uzyskiwanie informacji o Usłudze,
- b. pomoc w wyborze Opcji Usługi i Zestawu instalacyjnego, odpowiadających wymogom Klienta,
- c. obsługę Abonenta na odległość w zakresie realizacji Usługi w ramach Umowy, zgodnie z aktualną ofertą i cennikami TERRA.NET.PL, z wyłączeniem realizacji zleceń, które wymagają zawarcia umowy w formie pisemnej,
- d. pomoc techniczną i zgłoszenie usterek i awarii,
- e. złożenie reklamacji.

6. Abonent jest zobowiązany umożliwić sprawdzenie stanu technicznego łącza w Lokalu, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia Usługi lub rozpatrzenia reklamacji. Sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem.

§16

1. TERRA.NET.PL nie ponosi odpowiedzialności prawnej za:

- 1) treści przekazywane podczas korzystania z Usługi,
- 2) zabezpieczenie danych i oprogramowania komputerów Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
- 3) rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi,

- 4) szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi (z zastrzeżeniem § 14 ust. 2 - 4),
 - 5) wadliwe działanie Usługi w przypadku zainstalowania i użytkowania urządzeń, które nie występują na Liście referencyjnej,
 - 6) następstwa udostępnienia osobom trzecim przez Abonenta Hasła lub PIN, które uzyskał od TERRA.NET.PL w trakcie instalacji Usługi.
2. TERRA.NET.PL nie zapewnia wsparcia technicznego w zakresie urządzeń Abonentom, którzy korzystają z urządzeń spoza Listy referencyjnej.

§17

Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody, wyrządzone przez użytkowników sieci Internet, posługujących się Jego Hasłem lub PIN.

Dział V - Opłaty

§18

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania opłat, zgodnie z Cennikiem.
2. W ramach opłaty abonamentowej za Usługę Abonent otrzymuje:
 - 1) dostęp do sieci Internet o określonej w Cenniku prędkości transmisji danych od i do swojego komputera/urządzeń,
 - 2) udogodnienia towarzyszące, określone w Cenniku.
3. Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego Okresu rozliczeniowego, wówczas za każdy dzień świadczenia Usługi w takim Okresie rozliczeniowym Abonent zapłaci opłatę w wysokości 1/30 opłat abonamentowych, o których mowa w ust. 2.

§19

1. Rozpoczęcie naliczania opłat następuje od dnia podpisania przez Abonenta Umowy.
2. W przypadku nieotrzymania faktury VAT za Okres rozliczeniowy, Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt w Komórcie organizacyjnej.
3. Faktury VAT za usługi telekomunikacyjne doręczane są Abonentowi w formie elektronicznego obrazu Faktury na podany przez abonenta adres e-mail lub w inny sposób uzgodniony przez Strony.
4. Termin płatności wynosi 10 dni od dnia wystawienia faktury VAT.
5. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek TERRA.NET.PL.
6. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat TERRA.NET.PL może naliczyć odsetki ustawowe.
7. Abonent jest zobowiązany do wpłacania należności za usługi zgodnie z wystawioną fakturą na wskazany numer konta bankowego podany w dokumencie płatniczym, którego dotyczy wpłata. W przypadku, gdy Abonent dokonuje wpłaty na druk niestandardowy (druk wpłaty innym niż wysłany wraz z dokumentem płatniczym) lub za pomocą przelewu bankowego, zobowiązany jest podać swój numer ewidencyjny, określony na dokumencie płatniczym (ID) oraz podać numer dokumentu, za który następuje wpłata według wzorca dostępnego na stronie www.terra.net.pl. W przypadku braku takiego wskazania, wpłata zostanie rozliczona na poczet zaległości wynikających z najstarszych faktur VAT wraz z odsetkami. W przypadku braku możliwości zidentyfikowania Abonenta dokonującego wpłaty, zostanie ona zwrócona przez TERRA.NET.PL do banku, który zrealizował wpłatę.
8. TERRA.NET.PL może doliczyć do faktury za bieżący Okres rozliczeniowy wartość usług z poprzednich Okresów rozliczeniowych, jeżeli opłaty te w wysokości zgodnej z cennikami TERRA.NET.PL nie zostały uwzględnione w fakturach za te okresy – bez dodatkowego powiadomienia, zgodnie z wymaganiami przepisów podatkowych. Rozliczenie takie następować będzie raz na kwartał.

§20

1. W przypadku naruszenia obowiązków, o których mowa w § 5 pkt. 4), Abonent będzie zobowiązany do uiszczania opłaty zgodnie z Cennikiem (udostępnienie Usługi poza Lokal).
2. W przypadku rozwiązania Umowy przez TERRA.NET.PL z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta przed upływem okresu, na jaki została zawarta, TERRA.NET.PL ma prawo do terminie do 24 miesięcy od dnia następującego po dniu rozwiązania Umowy żądać zwrotu ulg, udzielonych Abonentowi w związku z zawarciem Umowy, w wysokości wynikającej z zapisów cennika i regulaminu promocji, pomniejszonej o proporcjonalną wartość ulgi za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, z wyłączeniem przypadków określonych w § 12 ust. 2.

Dział VI - Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji

§21

Abonent może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.

§22

1. Reklamacja może zostać złożona w każdej Komórcie organizacyjnej TERRA.NET.PL obsługującej Abonentów.
2. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w Komórcie organizacyjnej TERRA.NET.PL, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Komórcie organizacyjnej TERRA.NET.PL, pracownik TERRA.NET.PL lub osoba upoważniona przez TERRA.NET.PL przyjmująca reklamację potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, TERRA.NET.PL w terminie do 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie do 14 dni od dnia jej złożenia. W potwierdzeniu TERRA.NET.PL określa nazwę, adres i numer telefonu Komórki organizacyjnej TERRA.NET.PL, rozpatrującej reklamację.
5. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana, albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
6. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 5, pozostawia się bez rozpoznania, o czym TERRA.NET.PL niezwłocznie powiadamia Abonenta.

§23

1. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu, numery zgłoszeń problemowych
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) miejsce świadczenia Usługi,
 - 5) numer ewidencyjny (ID) nadany reklamującemu przez TERRA.NET.PL, umieszczony na umowie oraz na fakturze VAT,
 - 6) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku żądania ich wypłaty,
 - 8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt. 7,
 - 9) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
9. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Komórki organizacyjnej TERRA.NET.PL.

§24

1. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w Regulaminie, za wyjątkiem §23 ust. 1 pkt 7), TERRA.NET.PL niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, a także – o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji – niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
2. W wezwaniu TERRA.NET.PL wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, że nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

§25

1. Komórka organizacyjna TERRA.NET.PL rozpatrująca reklamację jest obowiązana zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
2. Przy rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu, Komórka organizacyjna TERRA.NET.PL zobowiązana jest uwzględnić:
 - 1) prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
 - 2) dokumenty i inne dowody przedstawione przez Abonenta,
 - 3) wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby TERRA.NET.PL,
 - 4) badania techniczne i obserwacje urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla Usługi.

§26

1. Komórka organizacyjna TERRA.NET.PL rozpatrująca reklamację udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę Komórki organizacyjnej TERRA.NET.PL rozpatrującej reklamację,
 - 2) powołanie podstawy prawnej,
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty lub informacji o zaksięgowaniu należności na poczet zadłużenia wobec TERRA.NET.PL,
 - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo – w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument – także o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezese Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
 - 6) podpis upoważnionego pracownika TERRA.NET.PL, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
 - 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 2) zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.

§27

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, TERRA.NET.PL wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji zostaną zgodnie z wnioskiem Abonenta zwrócone przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaksięgowane w formie bonifikaty na poczet przyszłych należności za Usługę.
2. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.
3. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia należności za usługi nieobjęte reklamacją.

Dział VII - Postanowienia przejściowe i końcowe

§28

W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.

§29

5. Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego spory mogące wyniknąć z tej Umowy zgodnie z przepisami Kodeksu Postępowaniu Cywilnego, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. W sprawach, których stroną jest Konsument, spory mogące wyniknąć z Umowy mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§30

1. Abonent jest zobowiązany do poinformowania TERRA.NET.PL o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, w szczególności o utracie Tytułu prawnego do Lokalu, wszczęciu wobec niego postępowań upadłościowych oraz innych postępowań sądowych mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy, w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań.

2. Abonent jest zobowiązany do doręczenia dokumentów potwierdzających zaistnienie zmian lub wszczęcia postępowania.

§31

1. TERRA.NET.PL powiadamia Abonenta pisemnie o każdej zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa TERRA.NET.PL nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze w tym także zwrot ulgi, chyba że konieczność wprowadzenia tych zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

2. TERRA.NET.PL powiadamia Abonenta o podwyższeniu cen usług telekomunikacyjnych z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego. TERRA.NET.PL doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Powiadomienie będzie zawierało również informację o prawie Abonenta do wypowiedzenia Umowy z powodu braku akceptacji zmian w cenniku. W przypadku podwyższenia cen, powiadomienie będzie zawierać nadto informację o tym, że w razie skorzystania przez Abonenta prawa do wypowiedzenia Umowy, TERRA.NET.PL nie będzie przysługiwać roszczenie odszkodowawcze ani zwrot ulgi – chyba, że konieczności wprowadzenia zmiany nastąpi na skutek zmiany przepisów prawa. Zmiana w Cenniku jest wiążąca dla Stron, jeżeli Abonent nie wypowie Umowy, najpóźniej na 5 dni Roboczych przed datą jej wejścia w życie. Jeżeli Abonent korzysta z prawa do wypowiedzenia Umowy, wówczas Umowa ulega rozwiązaniu z upływem ostatniego dnia, poprzedzającego dzień wejścia w życie zmiany w Cenniku.

2a. Zmiany wysokości opłat wynikające z Cennika, nie powodują konieczności zmiany w formie aneksu do zawartej Umowy. Operator wykaże nową stawkę opłat w kolejnej wystawianej fakturze VAT, po zmianie Cennika

3. Wypowiedzenie Umowy, o którym mowa w ust. 1 i 2, może nastąpić jedynie przed wejściem w życie odpowiednio Regulaminu lub Cennika i jest skuteczne od dnia wejścia w życie odpowiednio Regulaminu lub Cennika.

4. Aktualny Regulamin i Cennik można pobrać ze strony www.internet.terra.net.pl oraz otrzymać w siedzibie TERRA.NET.PL.

§32

Regulamin wchodzi w życie z dniem 15.03.2012 r.