



www.terra.net.pl

Umowa o świadczenie usługi stałego dostępu do sieci Internet
Numer/...../POIG/065/.....

Wzór obowiązujący od 01.09.2013r.

Zawarta w Raculi w dniu
pomiędzy

TERRA.NET.PL Tomasz Guzowski z siedzibą **IM. RODŁA 8, 66-004 Racula** wpisanym do EDG pod numerem 38561; NIP 973-076-12-94; REGON: 080053310; nr w Rejestrze Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych: 7311; zwanym dalej TERRA.NET.PL reprezentowanym przez:

.....**reprezentantkę/a TERRA.NET.PL** na podstawie udzielonego pełnomocnictwa.

a Abonentem:

(1) (5)

Nazwisko, Imię:

Adres zameldowania:

PESEL:

(2) (5)

Nazwa firmy:

Adres siedziby:

Wpisana do:

NIP:

REGON:

Reprezentowana przez:

DANE IDENTYFIKACYJNE

Numer ewidencyjny Abonenta (ID):

Hasło abonentkie (PIN):

Adres panelu internetowego: **www.klient.terra.net.pl**

Indywidualny numer rachunku bankowego: **Bank WBK S.A.**

Telefon(y) kontaktowy(e):

e-mail:

(3) Miejsce świadczenia usługi (adres):

(4) (5) Adres zamieszkania:

(1) Wypełnić w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną

(2) Wypełnić w przypadku Abonenta będącego osobą prawną

(3) Wypełnić jeśli miejsce świadczenia usługi jest inne niż adres zameldowania / siedziby Abonenta

(4) Wypełnić w przypadku gdy adres zameldowania jest inny niż adres zamieszkania

(5) Niepotrzebne skreślić

§ 1.

1. Przedmiotem niniejszej umowy (Umowa) jest świadczenie przez TERRA.NET.PL usługi stałego dostępu do sieci Internet (Usługa) w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie świadczenia usługi stałego dostępu do sieci Internet (Regulamin) oraz Cenniku usługi stałego dostępu do sieci Internet (Cennik).
2. Dostarczenie usługi do szerokopasmowego Internetu jest możliwe w ramach projektu pt. „Wilkanowo, Świdnica, Barcikowice, Cigacice, Zawada, Krępa – już mają Internet” dofinansowanego ze środków publicznych w ramach Priorytetu VIII Społeczeństwo Informacyjne – Zwiększanie Innowacyjności Gospodarki, Działanie 8.4. Zapewnienie dostępu do Internetu na etapie „ostatniej mili” Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka. Wysokość przyznanego dofinansowania w ramach umowy nr POIG.08.04.00-08-065/11-00 z dnia 9 października 2012 roku w 85% stanowi środki pochodzące z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego a 15% dofinansowania projektu z dotacji celowej pochodzącej z publicznych środków krajowych.
3. Aktualny Regulamin i Cennik wraz z kosztami usług serwisowych są dostępne na stronie internetowej **www.internet.terra.net.pl** oraz w siedzibie TERRA.NET.PL.

§ 2.

1. Na podstawie Umowy TERRA.NET.PL świadczy na rzecz Abonenta Usługę w opcji/opcjach podanej/podanych w poniższej tabeli o parametrach określonych w Cenniku. Za korzystanie z Usługi Abonent ponosi opłatę abonamentowa w wysokości określonej w obowiązującym Cenniku.

SPECYFIKACJA USŁUGI:

OPCJA:	WARTOŚĆ	PŁATNOŚĆ	OKRES UMOWY:	DZIEŃ NALICZANIA*	TERMIN PŁATNOŚCI
zł netto (.....zł brutto)	miesięcznie	od do	1	Do 10 dni po dniu naliczenia
RAZEM:zł netto (.....zł brutto)				

*Dzień naliczania - dzień miesiąca w którym jest naliczana płatność (początek okresu rozliczeniowego)

„Dotacje na innowacje”

Strona 1 z 6

„Inwestujemy w waszą przyszłość”



2. W ramach Usługi Abonent (korzysta/nie korzysta)(5) z udostępnionego przez TERRA.NET.PL zestawu instalacyjnego (nazwa zestawu: 'Ubiquiti' skład: Ubiquiti, 15m kabla UTP kat.5e). Za korzystanie z udostępnionego przez TERRA.NET.PL zestawu instalacyjnego Abonent ponosi jednorazową/miesięczną(5) opłatę aktywacyjną w wysokości zł netto (..... zł brutto).
3. W ramach niniejszej Umowy, Abonent korzysta z następującej oferty promocyjnej: 'Jeszcze szybciej', której zasady zostały określone w Regulaminie Promocji.
4. Umowa zostaje zawarta na czas określony - miesiące /ęcy. Zawarcie umowy na czas określony lub umowy z ofertą promocyjną związane jest z przyznaniem Abonentowi ulgi. Wysokość ulgi stanowi różnicę pomiędzy opłatą abonamentową, właściwą dla Opcji Usługi w umowie na czas nieokreślony, a opłatą abonamentową, właściwą dla Opcji Usługi w umowie na czas określony lub oferty promocyjnej za każdy miesiąc korzystania przez Abonenta z Usługi. W przypadku umów z ofertą promocyjną ulga może nie być związana z opłatą abonamentową, właściwą dla Opcji Usługi, wówczas jej wartość określona jest w Regulaminie Promocji.
5. Umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania i obowiązuje przez okres określony w umowie.
 - 5a. Rozpoczęcie świadczenia usługi następuje najpóźniej w 14 dni od podpisania Umowy.
6. Abonent ponosi jednorazowe lub miesięczne opłaty: instalacyjną, aktywacyjną, konfiguracyjną oraz za udostępnienie zestawu instalacyjnego w wysokości określonej w obowiązującym Cenniku.
 - 6a. Okresem rozliczeniowym będącym podstawą do rozliczenia należności Abonenta wobec TERRA.NET.PL z tytułu świadczonych usług, jest okres miesięczny rozpoczynający się we wskazanym przez TERRA.NET.PL rachunku.
 - 6b. W celu zawarcia Umowy Abonent zobowiązany jest przedstawić dokumenty na których widnieją dane niezbędne do zawarcia Umowy. TERRA.NET.PL zastrzega sobie prawo do sporządzenia z przedstawionych dokumentów kserokopii lub odpisów.
 - 6c. Oryginały dokumentów wymagane do okazania w celu zawarcia Umowy, lub ich notarialne kopie: w przypadku osób fizycznych: dowód tożsamości oraz dodatkowy dokument ze zdjęciem i adresem danej osoby, w przypadku reprezentowania innej osoby takich samych dokumentów reprezentowanej osoby oraz dodatkowo pisemnego pełnomocnictwa. W przypadku innych osób: aktualnych dokumentów odpowiednich dla statusu prawnego danej osoby zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz dokumentów przedstawiciela jak w przypadku osób fizycznych.
7. 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.
8. Zmiana Opcji Usługi wymaga podpisania aneksu do Umowy. Aneks może być zawarty na czas nieokreślony lub na czas określony (12, 24 lub 36 miesięcy, zgodnie z Cennikiem usługi stałego dostępu do sieci Internet). W przypadku zawarcia aneksu na czas określony okres obowiązywania Umowy zostaje przedłużony o kolejne 12, 24, 36 miesięcy, liczone od dnia rozpoczęcia naliczania opłat za Usługę w zmienionej Opcji. Usługa w zmienionej Opcji jest świadczona z początkiem nowego okresu rozliczeniowego, o ile podpisanie aneksu nastąpiło co najmniej 14 dni przed rozpoczęciem nowego okresu rozliczeniowego, w przeciwnym wypadku Usługa w zmienionej opcji jest świadczona od następnego okresu rozliczeniowego. Abonentowi nie przysługuje prawo do zmiany opcji usługi na niższą w trakcie trwania umowy. Opłata związana ze zmianą opcji usługi na wyższą jest określona w regulaminie lub regulaminie promocji lub cenniku lub cenniku promocji.
 - 8a. Warunki umowy dotyczące zamówienia lub zmiany dodatkowych usług bezpośrednio związanych z usługą dostępu do Internetu i nie możliwych do zrealizowania bez dostarczenia usługi dostępu do Internetu (np. telefonia VoIP, routowalny adres IP, itp.) może nastąpić w formie pisemnej, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w siedzibie 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. Warunki świadczenia usług dodatkowych są określone w regulaminach i cennikach danej usługi dodatkowej.
 - 8b. W przypadku złożenia zamówienia pisemnie lub ustnie do protokołu w siedzibie TERRA.NET.PL, pracownik TERRA.NET.PL lub osoba upoważniona przez TERRA.NET.PL przyjmująca zamówienie potwierdza jego przyjęcie w formie pisemnej.
 - 8c. W przypadku złożenia zamówienia pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, TERRA.NET.PL w terminie 14 dni od dnia złożenia zamówienia potwierdza jego przyjęcie w formie pisemnej.
 - 8d. Zamówienie i zmiana usług dodatkowych o których mowa w pkt. 8a następuje od kolejnego okresu rozliczeniowego następującego bezpośrednio po okresie rozliczeniowym, w którym Abonent złożył zamówienie lub dyspozycję zmiany usług dodatkowych, chyba że co innego wynika z obowiązujących Abonenta Regulaminów promocji i usług dodatkowych oraz cenników promocji i usług dodatkowych.
 - 8e. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanych zamówień i zmian usług dodatkowych o których mowa w pkt. 8a bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia od TERRA.NET.PL. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
 - 8f. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zamówieniach i zmianach usług dodatkowych oraz ich zakresu i terminu wprowadzenia zmian, o którym mowa w pkt. 8c, termin w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany lub zamówienia usługi dodatkowej o której mowa w pkt. 8a, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zamówieniach i zmianach usług dodatkowych. Jeżeli jednak Abonent po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.
 - 8g. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanych zmian zamówień i zmian usług dodatkowych o których mowa w pkt. 8a, jeżeli TERRA.NET.PL za zgodą Abonenta rozpoczął świadczenie usługi.
9. Abonent może otrzymywać elektroniczny obraz faktur VAT na podany przez Niego adres e-mail, lub uzyskać do nich dostęp za pomocą panelu internetowego za pomocą ID oraz PIN.
10. Abonent zobowiązuje się do korzystania z adresu poczty elektronicznej zgodnie z Umową i Regulaminem serwisu internetowego, na którym zostało utworzone konto.



11. Adres poczty elektronicznej, o którym mowa w ust. 9., będzie wykorzystywany przez TERRA.NET.PL za zgodą Abonenta wyłącznie do celów związanych ze świadczeniem przez TERRA.NET.PL Usługi.
12. Abonent ma prawo zmienić adres e-mail do kontaktu z TERRA.NET.PL w dowolnym momencie trwania umowy, powinien jedynie zgłosić tą zmianę w TERRA.NET.PL.
13. Zmiany o której mowa w ust. 12 Abonent dokonuje samodzielnie za pośrednictwem wirtualnego biura obsługi klienta dostępnego pod adresem internetowym www.klient.terra.net.pl.

§ 2a

1. TERRA.NET.PL udostępnia w ramach jednej umowy jeden Zestaw instalacyjny, o którym mowa w § 2 ust. 2.
2. Udostępnienie Zestawu instalacyjnego następuje na podstawie protokołu zdawczo-odbiorczego, po uprzednim pisemnym zamówieniu Abonenta.
3. TERRA.NET.PL zobowiązuje się do nieodpłatnej wymiany uszkodzonego Zestawu instalacyjnego (jednego/kilku z elementów lub kompletnego, lub elementu opcji dodatkowej), który został udostępniony Abonentowi, w przypadku ujawnienia się podczas instalacji lub eksploatacji ukrytych wad technicznych któregośkolwiek z jego elementów.
4. Wymiana wadliwego lub uszkodzonego Zestawu instalacyjnego następuje po zgłoszeniu problemu przez Abonenta, uzyskaniu numeru zgłoszenia problemowego. Zgłoszenie powinno zawierać imię, nazwisko i adres Abonenta, miejsce świadczenia usługi oraz ID i PIN uzyskane od TERRA.NET.PL przy podpisaniu umowy. Wymiany dokonuje w lokalu klienta wyłącznie uprawniony przedstawiciel TERRA.NET.PL. Podstawą do wymiany Zestawu jest podanie numeru zgłoszenia problemowego i podpisanie protokołu zdawczo-odbiorczego oraz protokołu serwisowego.
5. Abonent Usługi, który korzysta z udostępnionego przez TERRA.NET.PL Zestawu instalacyjnego, zobowiązany jest do:
 - 1) Korzystania z Zestawu instalacyjnego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymaganiami eksploatacyjnymi, opisanymi w przewodniku użytkownika Zestawu instalacyjnego.
 - 2) Niezwłocznego powiadomienia służb technicznych TERRA.NET.PL o wszelkich usterkach, uszkodzeniach lub nieprawidłowościach w pracy Zestawu instalacyjnego lub o jego utracie. Dane kontaktowe służb technicznych TERRA.NET.PL znajdują się na stronie www.terra.net.pl.
 - 3) Niezwłocznego umożliwienia uprawnionemu przedstawicielowi TERRA.NET.PL dostępu do Zestawu instalacyjnego dla potrzeb wymiany lub naprawy uszkodzonego lub utraconego Zestawu instalacyjnego
 - 4) Niedokonywania samodzielnie jakichkolwiek ingerencji w Zestaw instalacyjny, który będzie naprawiany, konserwowany lub modyfikowany wyłącznie przez TERRA.NET.PL lub jej upoważnionego przedstawiciela.
 - 5) Umożliwienia demontażu przez uprawnionego przedstawiciela TERRA.NET.PL kompletnego i nieuszkodzonego Zestawu instalacyjnego w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty rezygnacji z udostępnienia Zestawu instalacyjnego lub rozwiązania/wygaśnięcia Umowy, z zastrzeżeniem ust. 9.
6. Abonent Usługi odpowiedzialny jest za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę udostępnionego Zestawu instalacyjnego lub jego elementu.
7. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty określonej w Cenniku w przypadku uszkodzenia elementu zestawu z przyczyn innych niż ukryte wady techniczne, zwrócenia Zestawu instalacyjnego bez elementu zestawu, utraty Zestawu instalacyjnego lub innego elementu zestawu, jak również nie zwrócenia Zestawu instalacyjnego lub innego elementu zestawu w terminie 14 dni kalendarzowych od daty rezygnacji z udostępnienia Zestawu instalacyjnego lub rozwiązania/wygaśnięcia Umowy.
8. Jeśli w chwili zwrotu udostępnionego Zestawu instalacyjnego uprawniony przedstawiciel TERRA.NET.PL stwierdzi, iż Zestaw instalacyjny znajduje się w stanie niekompletnym (brak wyposażenia dodatkowego), wówczas Abonent będzie zobowiązany do naprawienia wynikłej stąd szkody poprzez odkupienie brakującej części w czasie 14 dni kalendarzowych. W przeciwnym razie TERRA.NET.PL nie przyjmie od Abonenta Zestawu instalacyjnego i obciąży Abonenta opłatą określoną w Cenniku.
9. Rezygnacja z udostępnienia Zestawu instalacyjnego następuje na podstawie pisemnego aneksu do Umowy, który Abonent podpisuje w siedzibie TERRA.NET.PL lub w obecności uprawnionego przedstawiciela TERRA.NET.PL, przy zachowaniu miesięcznego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego.
10. Rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy jest uważane za rezygnację z udostępnienia Zestawu instalacyjnego.

§ 3.

1. Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy poprzez pisemne oświadczenie złożone w siedzibie TERRA.NET.PL, w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy.
2. W przypadku, gdy Umowa została zawarta na czas nieokreślony przez Abonenta:
 - 1) nie będącego Konsumentem – może być rozwiązana przez każdą ze Stron, 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.
3. Abonent może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi na czas określony lub nieokreślony ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie TERRA.NET.PL nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni.
4. Oświadczenie Abonenta w przedmiocie rozwiązania Umowy powinno zostać złożone w formie pisemnej w siedzibie TERRA.NET.PL.
5. TERRA.NET.PL może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu lub Cennika, a w szczególności:
 - 1) opóźnienia w regulowaniu opłat na rzecz TERRA.NET.PL przez okres dłuższy niż 30 dni od dnia płatności określonego na fakturze VAT,
 - 2) postanowień § 5 ust. 2) – 8) Regulaminu.
6. 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 ID, Loginu, Hasła lub PIN, których nie uzyskał od TERRA.NET.PL.



7. W przypadku rozwiązania Umowy o Świadczenie Usługi Dostępu Do Sieci Internet przez Abonenta lub przez TERRA.NET.PL z winy Abonenta przed upływem terminu określonego w Umowie, z której zawarciem wiązało się przyznanie Abonentowi przez TERRA.NET.PL ulgi, TERRA.NET.PL przysługuje względem Abonenta roszczenie o zwrot przyznanej ulgi w wysokości określonej w Umowie (lub Cenniku), pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
8. Roszczenie należne TERRA.NET.PL wyliczane będzie według następującego wzoru:
Wysokość roszczenia = równowartość przyznanej ulgi łącznie na cały okres umowy * liczba miesięcy pozostałych do końca umowy / liczba miesięcy, na którą zawarta została umowa.
 - 8a. Wysokość ulgi przyznanej Abonentowi oznacza kwotę stanowiącą sumę upustów udzielonych Abonentowi na dzień zawarcia Umowy, wyrażającą się w różnicy pomiędzy ceną podstawową usługi telekomunikacyjnej lub towaru zakupionego przez Abonenta w związku zawarciem Umowy, a ceną promocyjną oferowaną przez TERRA.NET.PL Abonentowi. Upust może dotyczyć w szczególności: opłaty instalacyjnej, aktywacyjnej, konfiguracyjnej, za udostępnienie zestawu instalacyjnego, należnych opłat abonamentowych, ceny zakupu terminala lub innego sprzętu, przyznanых Abonentowi zniżek na usługi telekomunikacyjne, ceny usług dodatkowych.
 - 8b. Roszczenie o zwrot przyznanej ulgi nie dotyczy przypadków w których przepisy prawa uprawniają Abonenta do rozwiązania Umowy bez obowiązku zapłaty roszczenia stanowiącego ekwiwalent ulgi przyznanej w związku z zawarciem umowy.
9. 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.
10. Operator może zmienić warunki Umowy, informując w formie pisemnej o treści proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
 - 10a. Abonent ma prawo do rozwiązania Umowy w przypadku braku akceptacji zmian. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta, TERRA.NET.PL nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi, chyba, że konieczność wprowadzenia zmiany warunków Umowy wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.
11. Do Umów, których warunki zostały zmienione w trybie określonym w § 2 ust. 8a – 8g lub § 10 ust. 7 stosuje się aktualny w dniu dokonania zmiany Regulamin świadczenia Usługi świadczonej przez TERRA.NET.PL.

§ 4.

1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę.
2. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.
3. 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 miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę.
4. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w ust.1. kary umownej, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
5. Abonentowi przysługuje również uprawnienie do żądania kary umownej i zwrotu opłaty abonamentowej za daną płatną okresowo Usługę dodaną, na zasadach określonych w ust. 1. – 3.
6. Zgłoszenie dotyczące przerw 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 wpłynięcia zgłoszenia do TERRA.NET.PL.

§ 5.

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy TERRA.NET.PL terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacja może zostać złożona w siedzibie TERRA.NET.PL.
3. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w siedzibie 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.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w siedzibie TERRA.NET.PL, pracownik TERRA.NET.PL lub osoba upoważniona przez TERRA.NET.PL przyjmująca reklamację potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, TERRA.NET.PL w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. W potwierdzeniu TERRA.NET.PL określa nazwę, adres i numer telefonu Komórki organizacyjnej TERRA.NET.PL rozpatrującej reklamację.
6. 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 nienależyście wykonana albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
7. Reklamacja złożona po upływie terminu, o którym mowa w ust. 6, pozostawia się bez rozpoznania, o czym TERRA.NET.PL niezwłocznie powiadamia reklamującego.
8. 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.

§ 6.

1. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w §5, ust. 8, za wyjątkiem 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 reklamacje pozostawia się bez rozpoznania.
2. W wezwaniu TERRA.NET.PL wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

§ 7.

1. Komórka organizacyjna TERRA.NET.PL rozpatrująca reklamacje 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 ewidencje i posiadaną dokumentację,
 - 2) dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego,
 - 3) wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby TERRA.NET.PL,
 - 4) badania techniczne i obserwacje urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla usługi stałego dostępu do sieci Internet.

§ 8.

1. Komórka organizacyjna TERRA.NET.PL rozpatrująca reklamacje udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamacje, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamacje powinna zawierać:
 - 1) nazwę Komórki organizacyjnej TERRA.NET.PL rozpatrującej reklamacje,
 - 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,
 - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a 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 Prezesie 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 reklamacje powinna ponadto:
 - 1) zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 2) zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.

§ 9.

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, TERRA.NET.PL wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Abonenta wobec TERRA.NET.PL, a w przypadku braku zadłużenia, zgodnie z wnioskiem Abonenta, zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy, albo zaliczane na poczet przyszłych należności.
2. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.

§ 10.

1. Abonent jest zobowiązany do podawania ID i PIN w kontaktach z TERRA.NET.PL
2. Wszystkie usterki związane z funkcjonowaniem Usługi, Abonent może zgłaszać osobiście lub telefonicznie w godzinach pracy biura TERRA.NET.PL, które są określone na stronie internetowej www.terra.net.pl, a także przez całą dobę za pomocą Wirtualnego Biura Obsługi Klienta, i innych środków porozumiewania się na odległość, w tym SMS na nr telefonu, którego numer znajduje się na stronie www.terra.net.pl.
3. Abonent jest zobowiązany do poinformowania TERRA.NET.PL o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, 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.
4. W sprawach nieuregulowanych w Umowie stosuje się przepisy Regulaminu i Cennika.
5. Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego spory mogące wyniknąć z tej Umowy zgodnie z przepisami Kodeksu Postępowania Cywilnego, z zastrzeżeniem ust. 6.



6. 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.
7. Umowa zawarta w formie pisemnej może być zmieniona za porozumieniem stron, w formie pisemnego aneksu z zastrzeżeniem pkt. 8a – 8g § 2.
8. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Oświadczam, że:

- otrzymałem(am) Regulamin oraz Cennik Usługi Stałego Dostępu Do Sieci Internet i zgadzam się z ich treścią,
- otrzymałem(am) Regulamin oraz Cennik Promocji (dotyczy oferty promocyjnej) i zgadzam się z ich treścią.
- wyrażam zgodę na otrzymywanie faktury VAT drogą elektroniczną na podany w umowie adres e-mail lub pobierania faktur VAT za pomocą panelu internetowego pod adresem www.klient.terra.net.pl.

TERRA.NET.PL Tomasz Guzowski z siedzibą 66-004, Racula ul. Im. Rodła 8, jest administratorem danych osobowych Abonenta, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych. Dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w celu realizacji Umowy, a także - o ile Abonent wyrazi zgodę - dla celów marketingu bezpośredniego produktów/usług TERRA.NET.PL. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo ich poprawiania. Podanie danych jest dobrowolne. TERRA.NET.PL informuje, iż w okresie obowiązywania Umowy oraz dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy przetwarza dane dotyczące Abonentów oraz inne dane, niezbędne dla celów wykonania świadczonej Usługi, przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat Abonenta oraz opłat z tytułu rozliczeń między operatorskich (dane transmisyjne). Ponadto - o ile Abonent wyrazi na to zgodę - dane transmisyjne będą przetwarzane przez TERRA.NET.PL w okresie obowiązywania Umowy w zakresie niezbędnym dla celów marketingu usług telekomunikacyjnych.

.....
Data podpisania

Podpis Abonenta **Podpis TERRA.NET.PL:**

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych na potrzeby marketingu usług telekomunikacyjnych, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych. Dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w celu realizacji Umowy, a także dla celów marketingu bezpośredniego produktów/usług TERRA.NET.PL. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo ich poprawiania. Podpisanie niniejszego oświadczenia jest dobrowolne.

.....
Data podpisania

Podpis Abonenta

Załączniki:

1. Regulamin świadczenia usługi stałego dostępu do sieci Internet
2. Cennik
3. Protokół zdawczo-odbiorczy Zestawu instalacyjnego