

- prawo do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, przy czym w przypadku Awarii nie wyłącza to uprawnień określonych w pkt. 6.5.
- 7.3. Jeżeli Abonent będzie zalegał z uiszczeniem jakichkolwiek opłat na rzecz Operatora lokalnego, wówczas Operator lokalny może wstrzymać świadczenie usług (przerwać dostarczanie sygnału do Końcówki Sieci) do czasu uiszczenia zaległych opłat wraz z odsetkami lub skorzystać z uprawnień, o którym mowa w pkt. 7.4. W okresie wstrzymania świadczenia usług Operator lokalny zwolniony jest z wykonywania obowiązków określonych w Umowie i w Regulaminie, zaś Abonent z obowiązku uiszczenia Opłat okresowych za ten okres. Jeżeli Abonent zgłosi wniosek o ponowną aktywację sygnału, a następnie uiszczi zaległe opłaty wraz z odsetkami, o ile odsetki zostały przez Operatora lokalnego naliczone w Rachunku, oraz opłatę za ponowną aktywację, wówczas Operator lokalny zobowiązany jest w ciągu 3 dni roboczych od dnia wpływu na rachunek bankowy Operatora lokalnego wszystkich wymienionych opłat, ponownie udostępnić Abonentowi sygnał, chyba że zaistniała sytuacja, o której mowa w pkt. 7.4. Od momentu ponownego udostępnienia sygnału, naliczane są Opłaty okresowe.
- 7.4. Operatorowi lokalnemu przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, w każdym z wymienionych przypadków, jeżeli:
- 7.4.1. Abonent zalega z choćby częścią Opłaty okresowej za jedną z usług objętych Umową za co najmniej jeden okres płatności lub jakąkolwiek inną opłatą należną Operatorowi lokalnemu i pomimo wezwania do zapłaty nie uregulował zaległości w wyznaczonym przez Operatora lokalnego terminie.
- 7.4.2. Abonent udostępni sygnał osobie trzeciej lub poza Lokal, którego dotyczy Umowa.
- 7.4.3. Abonent dokona samowolnej przeróbki Przyłącza Abonenckiego lub jego uszkodzenia z przyczyn, które powinny zostać pod kontrolą Abonenta. Operator lokalny może domagać się ponadto zwrotu kosztów przywrócenia Przyłącza Abonenckiego do stanu poprzedniego lub odszkodowania z tytułu zniszczenia lub uszkodzenia Przyłącza Abonenckiego.
- 7.5. Rozwiązanie Umowy z powodu jednej z przyczyn wskazanych w pkt. 7.4 spowoduje natychmiastowe odłączenie sygnału w Końcówce Sieci (Końcówkach Sieci) umiejscowionej w Lokalu Abonenta (o ile dostarczanie sygnału nie zostało uprzednio zawieszono). Zawarcie nowej Umowy nastąpi pod warunkiem uregulowania zaległości z tytułu opłat za usługi świadczone przez Operatora lokalnego wraz z odsetkami za opóźnieniem, o ile odsetki zostały przez Operatora lokalnego naliczone, bądź ustania innych przyczyn uzasadniających rozwiązanie dotychczasowej Umowy.
- 7.6. W przypadku utraty/zbycia przez Abonenta praw do Lokalu, w którym zainstalowana jest Końcówka Sieci lub/i Sprzęt, Abonent może przekazać prawa i obowiązki wynikające z Umowy nabywcy praw do Lokalu, informując o tym Operatora lokalnego bez zbędnej zwłoki. Informacja pod rygorem nieważności powinna być złożona na piśmie i zawierać pisemną zgodę nabywcy praw do Lokalu na wstąpienie w prawa i obowiązki Abonenta wynikające z Umowy. Jeżeli nabywca praw do Lokalu nie wyrazi zgody na przejęcie praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy, wówczas Abonent winna zostać rozwiązana przez Abonenta w trybie właściwym dla rozwiązania Umowy. Jeżeli Abonent nie powiadomi Operatora lokalnego o dokonanej utracie/zbyciu prawa do Lokalu i/lub nie rozwiąże Umowy, wówczas jest on odpowiedzialny za płatności wynikające z Umowy, bez względu na to, kto korzysta z sygnału.
- 7.7. Operator lokalny zastrzega sobie prawo do niewyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków przez nabywcę praw do Lokalu w przypadku zaległości w płatności opłat wynikających z Umowy, nie uiszczonych przez dotychczasowego Abonenta, lub innych powodów określonych w niniejszym Regulaminie.
- 7.8. W przypadku podwyższenia każdej z Opłat okresowych, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w zakresie tej usługi ze skutkiem natychmiastowym. W takim przypadku, pisemne pod rygorem nieważności oświadczenie o rozwiązaniu Umowy, dla swej skuteczności powinno być doręczone Operatorowi lokalnemu w terminie do siedmiu dni od wejścia w życie nowych stawek Opłat okresowych za daną usługę, przy czym w przypadku takiego rozwiązania Umowy, Operatorowi lokalnemu nie przysługuje wobec Abonenta roszczenie odszkodowawcze oprócz roszczenia o zwrot kwot ulg przyznanych Abonentowi przy zawarciu Umowy (w tym w zakresie przyłączenia do Sieci Operatora lokalnego) w związku z rozwiązaniem Umowy przed terminem określonym w Umowie lub regulaminie promocji, w ramach której Umowa została zawarta.
- 7.9. Umowa wygasa w przypadku, w którym Operator lokalny:
- 7.9.1. Utraci zdolność do prowadzenia działalności gospodarczej.
- 7.9.2. Utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia usług objętych Umową przy jednoczesnym zachowaniu zdolności do prowadzenia działalności gospodarczej.
- 7.10. Z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów w zakresie upadłości i postępowania naprawczego, Umowa wygasa w przypadku:
- 7.10.1. Rozwiązania, likwidacji, itp. Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba, że przed powyższymi zdarzeniami zostanie zawarta Umowa cesji praw i przejęcia długów wynikających z tej Umowy między Abonentem a jego następcą prawnym lub osobą trzecią na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie,
- 7.10.2. Śmierci Abonenta, chyba, że osoba pozostająca w chwili zdarzenia w związku małżeńskim z Abonentem i zamieszkująca z nim we wspólnym Lokalu, albo gdy wstąpi, zstąpi lub rodzeństwo Abonenta w ciągu 30 dni od daty śmierci Abonenta wystąpią do Operatora lokalnego z pisemnym wnioskiem o dalsze świadczenie usług wynikających z Umowy na ich rzecz. W takim przypadku Operator lokalny realizuje usługę świadczoną na rzecz drugiego z małżonków - pod warunkiem, iż małżonkowie w dniu zajścia tego zdarzenia pozostawali we wspólnocie majątkowej - lub innych uprawnionych osób.
- 7.11. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy, rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym lub odstąpieniu od Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności. Dla uniknięcia wątpliwości, wymagane jest aby oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy było własnoręcznie i czytelnie podpisane przez Abonenta lub osobę przez Abonenta umocowaną (w takim wypadku do oświadczenia należy dołączyć pełnomocnictwo, chyba że znajduje się ono już w posiadaniu Operatora lokalnego).
- 7.12. Abonent wyraża zgodę na przeniesienie wszelkich praw i obowiązków Operatora lokalnego, wynikających z Umowy i Regulaminu na osoby trzecie w celu zachowania ciągłości świadczenia usług objętych Umową.
8. Usuwanie Usterek
- 8.1. Operator lokalny zobowiązany jest do usuwania Usterk występujących u pojedynczych Abonentów w terminie nie dłuższym niż trzy dni robocze od daty zgłoszenia Usterki. Za dni robocze przyjmuje się dni od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 14.00 do 22.00, o ile Abonent nie umówi się w innym terminie.
- 8.2. Operator lokalny zobowiązany jest do usuwania Usterek, obejmujących swoim zasięgiem nie mniej niż jeden budynek, w czasie 16 godzin roboczych od momentu zgłoszenia. W takim przypadku za godziny robocze przyjmuje się godziny od 14.00 do 22.00, w dniach od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy).
- 8.3. Abonenci powinni zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia Usterki, chyba że miała ona miejsce poza ich Lokalem lub miejscem kontrolowanym przez Abonenta. Brak takiego dostępu przesuną odpowiedzialność terminy, określone w pkt. 8.1. i pkt. 8.2.
- 8.4. Za usunięcie Usterek w Lokalu Abonenta niewymagających z wad fizycznych zainstalowanego osprzętu lub wynikających z przyczyn, które powinny znaleźć się pod kontrolą Abonenta, bądź za wezwanie Operatora lokalnego bez uzasadnienia, pobierana jest opłata według stawek określonych w aktualnym Cenniku.
- 8.5. Operator lokalny ma prawo do okresowych kontroli prawidłowości działania Przyłącza Abonenckiego w Lokalu Abonenta. O zamiarze przeprowadzenia sprawdzenia Przyłącza Abonent zostanie pisemnie lub telefonicznie powiadomiony przed terminem kontroli. Pracownicy Operatora lokalnego przeprowadzający kontrole zobowiązani są, na żądanie Abonenta, okazać pisemne umocowanie Operatora lokalnego o powierzeniu im obowiązku kontroli Przyłącza Abonenckiego u Abonenta.
- 8.6. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora lokalnego o występujących zakłóceniach w korzystaniu z usług.
- 8.7. Jeżeli przerwy w dostawie sygnału lub pogorszenie jakości sygnału, udokumentowane przez uprawnione służby, są spowodowane Usterką w Sieci Operatora lokalnego i trwają dłużej niż terminy określone w pkt. 8.1 lub 8.2 od daty zgłoszenia przez Abonenta, wówczas Opłata okresowa za usługę dotkniętą Usterką za dany Okres rozliczeniowy zostanie obniżona - w przypadku zgłoszenia Operatorowi

- lokalnemu w formie określonej w pkt. 9 uzasadnionej reklamacji Abonenta w terminie 12 miesięcy od zakończenia Okresu rozliczeniowego, w którym ustala Usterka - o 1/30 Opłaty okresowej za usługę dotkniętą Usterką za dany Okres rozliczeniowy za każdy kolejny dzień Usterki, licząc od daty zgłoszenia Usterki. Opisaną sytuacją nie dotyczy przypadku, w którym termin wizyty technika, który ma usunąć Usterkę, został określony przez Abonenta na termin dłuższy niż trzy dni (lub odpowiednio 16 godzin dla przypadku określonego w pkt. 8.2) od zgłoszenia Usterki. Obniżka danej Opłaty okresowej zostanie uwzględniona przez Operatora lokalnego najdalej w dwóch kolejnych Rachunkach wysłanych za dwa następne Okresy rozliczeniowe, z uwzględnieniem pkt. 9 Regulaminu. W każdym przypadku przerwy w dostawie sygnału lub pogorszenia jego jakości z powodu Usterki, Abonent ma prawo skorzystania z drogi postępowania reklamacyjnego zgodnie z pkt. 9 Regulaminu.
9. Postępowania reklamacyjne
- 9.1. Reklamacje mogą dotyczyć:
- 9.1.1. Niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej zamówionej przez Abonenta w Umowie.
- 9.1.2. Nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
- 9.2. Reklamacja powinna zawierać:
- 9.2.1. Imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta.
- 9.2.2. Określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu.
- 9.2.3. Przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.
- 9.2.4. Adres Lokalu.
- 9.2.5. Wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty, a także numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności.
- 9.2.6. Podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 9.3. Z zastrzeżeniem pkt. 9.5., w przypadku, w którym reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w pkt. 9.2, upoważniona osoba reprezentująca Operatora lokalnego przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.
- 9.4. Z zastrzeżeniem pkt. 9.5, w przypadku, w którym złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt. 9.2, jednostka Operatora lokalnego rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- 9.5. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt. 9.2.5, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora lokalnego rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- 9.6. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę Operatora lokalnego obsługującą Abonentów, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
- 9.7. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator lokalny jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora lokalnego rozpatrującej reklamację, chyba że udzielenie przez Operatora lokalnego odpowiedzi na reklamację nastąpi w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- 9.8. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej, przy czym reklamację złożoną po upływie wymienionego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora lokalnego rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta. W przypadku, w którym Abonent nie zgłosi Operatorowi lokalnemu w trybie złożenia reklamacji braku Rachunku za dany Okres rozliczeniowy w terminie 30 dni od zakończenia tego Okresu rozliczeniowego, wówczas za datę doręczenia Rachunku uważa się ostatni dzień danego Okresu rozliczeniowego.
- 9.9. Jednostka Operatora lokalnego rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, przy czym odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- 9.9.1. Nazwę jednostki Operatora lokalnego rozpatrującej reklamację.
- 9.9.2. Powołanie podstawy prawnej.
- 9.9.3. Rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, a w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne i zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
- 9.9.4. W przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty.
- 9.9.5. W przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu.
- 9.9.6. W przypadku usług, w zakresie których Operator lokalny byłby przedsiębiorcą wyznaczonym w rozumieniu obowiązujących przepisów w zakresie telekomunikacji - 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 mediacyjnych lub polubownym przed lub przy Prezesie Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty.
- 9.9.7. Podpis upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
10. Postanowienia końcowe.
- 10.1. W przypadku zmiany adresu do korespondencji, zmiany telefonu kontaktowego - w szczególności numeru telefonu komórkowego, a także w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwisk i imion, Abonent zobowiązany jest powiadomić o tym fakcie Operatora lokalnego w formie pisemnej w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany lub rozpoczęcia wprowadzania takich zmian, dołączając dokumenty potwierdzające opisane zdarzenie. W przypadku niewykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania, wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta pod dotychczasowym adresem, na dotychczasowy numer telefonu komórkowego - w przypadku powiadomień SMS i z dotychczasowymi danymi uważa się za prawidłowo nadaną ze wszystkimi konsekwencjami doręczenia dla Abonenta.
- 10.2. Operator lokalny zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu, przy czym powiadomienie o zmianie Regulaminu powinno nastąpić z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed wejściem tych zmian w życie. Jeżeli Abonent nie zaakceptuje zmiany, wówczas ma prawo rozwiązać ze skutkiem natychmiastowym Umowę poprzez doręczenie Operatorowi lokalnemu w terminie do 7 dni od wejścia w życie zmiany Regulaminu oświadczenia, z uwzględnieniem postanowień zawartych w punkcie 7.11, przy czym w przypadku takiego rozwiązania Umowy Operatorowi lokalnemu nie przysługuje wobec Abonenta roszczenie odszkodowawcze oprócz roszczenia o zwrot kwot ulg przyznanych Abonentowi przy zawarciu Umowy (w tym w zakresie przyłączenia do Sieci Operatora lokalnego) w związku z rozwiązaniem Umowy przed terminem określonym np. w regulaminie promocji.
- 10.3. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego.

MALNET