



REGULAMIN USŁUGI

DOSTĘP DO INTERNETU

dostarczanej przez „Loonar” Irena Głowacka

Spis treści

Dział I. Definicje.....	2
Dział II. Zakres i warunki świadczenia usługi dostęp do Internetu.....	2
Dział III. Umowa o świadczenie usługi dostęp do Internetu.....	3
Dział IV. Odpowiedzialność.....	6
Dział V. Opłaty.....	7
Dział VI. Zakres obsługi serwisowej Usługi.....	8
Dział VII. Reklamacje.....	9
Dział VIII. Dokumenty niezbędne do podpisania Umowy.....	10
Dział IX. Postanowienia przejściowe i końcowe.....	10

Dział I. Definicje

§ 1

Użyte w „Regulaminie korzystania z usługi dostęp do Internetu świadczonej przez „LOONAR” Irena Głowacka, pojęcia oznaczają:

- 1) **Abonent** – podmiot, który zawarł z „LOONAR” Irena Głowacka umowę w formie pisemnej o świadczenie usługi dostęp do Internetu,
- 2) **Cennik** – „Cennik usługi dostęp do Internetu”,
- 3) **DHCP** (Dynamic Host Configuration Protocol) – protokół komunikacyjny umożliwiający komputerom automatyczne uzyskanie danych konfiguracyjnych sieci IP,
- 4) **Ethernet** – technologia wykorzystywana do budowy sieci LAN obejmująca specyfikację kabli, interfejsów i przesyłanych nimi sygnałów,
- 5) **Internet** – sieć komputerowa o zasięgu globalnym składająca się ze wzajemnie połączonych ze sobą sieci działających w oparciu o zbiór protokołów TCP/IP,
- 6) **IP** (Internet Protocol) – protokół komunikacyjny używany do transmisji danych w sieciach rozległych, np. sieci Internet
- 7) **LAN** (Local Area Network) – lokalna sieć komputerowa wykonana w technologii Ethernet, Fast Ethernet lub Gigabit Ethernet łącząca komputery użytkowników działających na stosunkowo niewielkim obszarze,
- 8) **Lokal** – określone w Umowie miejsce świadczenia usługi dostęp do Internetu
- 9) **Loonar** - „Loonar” Irena Głowacka, z siedzibą w Stargardzie Szczecińskim ul. Bydgoska 38/1, numer wpisu do ewidencji 17072 wydanego przez Urząd Miejski w Stargardzie Szczecińskim dnia 25.06.2003 r.
- 10) **Okno Serwisowe** – występujące w godzinach 23.00-4.00 w każdą noc z soboty na niedzielę działania podejmowane przez Loonar mające na celu wykonanie niezbędnych prac, w szczególności związanych z modernizacją sieci Loonar oraz polepszeniem świadczonej usługi dostęp do Internetu, mogących skutkować brakiem dostępu Użytkownika do usługi dostęp do Internetu.
- 11) **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Loonar, rozpoczynający się 1 dnia a kończący się ostatniego dnia miesiąca,
- 12) **Regulamin** – „Regulamin korzystania z usługi dostęp do Internetu świadczonej przez Loonar,
- 13) **Sieć** – wszystkie urządzenia i łącza tworzące wewnętrzną infrastrukturę techniczną Loonar do przesyłania informacji na odległość,
- 14) **Umowa** – „Umowa o świadczenie usługi dostęp do Internetu zawarta pomiędzy Loonar a Abonentem,
- 15) **Usługa** – usługa dostępu do Internetu świadczona przez Loonar
- 16) **Urządzenia** – stanowiący własność Loonar komplet urządzeń udostępnianych Użytkownikowi w celu świadczenia usługi dostęp do Internetu, w skład którego wchodzi niezbędne okablowanie oraz urządzenia rozdzielające sygnał takie jak huby, switche, routery, anteny i inne.
- 17) **Użytkownik** – Abonent lub inny podmiot uprawniony przez Abonenta do korzystania z Usługi w Lokalu określonym w Umowie,
- 18) **Zamawiający** – podmiot, który złożył zamówienie na usługę dostęp do Internetu

Dział II. Zakres i warunki świadczenia usługi dostęp do Internetu.

§ 2

1. Usługa świadczona jest przez Loonar, na podstawie Umowy, w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie.
2. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu i regulaminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku oraz zobowiązuje się zapewnić przestrzeganie Regulaminu

przez Użytkownika. W przypadku braku regulaminowego dokonywania opłat Abonent przyjmuje do wiadomości informację o możliwości nałożenia kar umownych za niedotrzymanie terminu płatności zgodnie z obowiązującym Cennikiem

3. Usługa jest świadczona wyłącznie w oparciu o łącza telekomunikacyjne dzierżawione przez Loonar od operatorów wyższego poziomu. Instalacja Usługi, na wniosek Abonenta, może zostać dokonana na wskazanym przez Abonenta miejscu gdzie istnieją warunki techniczne przyłączenia.

§ 3

1. W ramach Usługi Loonar zapewnia:

- 1) stały i nieograniczony, Nielimitowany dostęp do sieci Internet poprzez połączenia w ramach wewnętrznej sieci Ethernet.
- 2) korzystanie z Urządzeń zakończonych interfejsem Ethernet,
- 3) korzystanie z usług dodanych:
 - a) podstawowego pakietu bezpieczeństwa sieciowego realizowanego na platformie TP – E-security (realizowanego przez operatora nadrzędnego – Telekomunikacja Polska SA. z siedzibą w Warszawie)
 - b) indywidualnego profilu usługowego,
 - c) przestrzeń dyskową na konta poczty elektronicznej i serwer www w domenie loonar.pl.

2. Usługa jest świadczona w opcjach wskazanych w Cenniku i wybieranych przez Abonenta.

§ 4

1. Użytkownik zobowiązany jest :

- 1) korzystać z Urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i wymaganiami prawidłowej eksploatacji,
- 2) udostępnić pracownikom Loonar lub jego przedstawicielom bezzwłocznie Lokal w celu zainstalowania Urządzeń i dokonania konserwacji Urządzeń, oraz w przypadku napraw Urządzeń (w czasie gotowości służb technicznych Loonar, o której mowa w § 27); czas opóźnienia w udostępnieniu Lokalu nie wlicza się do terminu uruchomienia Usługi lub naprawy Urządzeń.
- 3) powiadomić Loonar o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń w momencie ich stwierdzenia. Czas awarii będzie liczony od momentu zgłoszenia przez Abonenta awarii do służb technicznych Loonar
- 4) nie dokonywać samodzielnie napraw i modernizacji Urządzeń; wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń Urządzeń dokonuje wyłącznie Loonar lub jego upoważniony przedstawiciel,
- 5) zapewnić zasilanie niezbędne do funkcjonowania Usługi (jeśli jest wymagane).

2. Loonar ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy udostępnionych Użytkownikowi przez Loonar Urządzeń w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:

- 1) samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Użytkownika,
- 2) samowolnej zmiany konfiguracji Urządzeń,
- 3) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzeń,
- 4) uszkodzeń spowodowanych działaniami urządzeń będących własnością Użytkownika,
- 5) świadomego zniszczenia.

Kwoty karne związane z uszkodzeniami sprzętu są zdefiniowane w obowiązującym cenniku

3. W przypadku, gdy uszkodzenie Urządzeń spowoduje uszkodzenie urządzeń będących własnością Użytkownika, wówczas koszty naprawy tych urządzeń ponosi Loonar, jeśli uszkodzenie to nie jest wynikiem złej konstrukcji lub też złej obsługi urządzeń będących własnością Użytkownika.

Dział III. Umowa o świadczenie usługi dostęp do Internetu

§ 5

Umowa jest zawierana w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, po dostarczeniu przez Zamawiającego wszystkich wymaganych dokumentów i spełnieniu warunków określonych w Regulaminie.

§ 6

1. W imieniu Loonar Umowę zawiera osoba należycie do tego umocowana, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa, lub bezpośrednio właściciel firmy.
2. Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.

§ 7

Umowa może być zawarta na czas określony lub na czas nieokreślony.

§ 8

Loonar zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadkach gdy:

- 1) nie istnieją warunki techniczne do świadczenia Usługi,
- 2) Zamawiający zalega z opłatami na rzecz Loonar.

§ 9

1. Wszelkie zmiany w Umowie muszą być dokonywane, pod rygorem nieważności, w formie pisemnego aneksu do Umowy.
2. Zmiany w Regulaminie oraz w Cenniku następują w trybie określonym w § 21 ust. 6 oraz w § 25.

§ 10

Abonent Usługi, którego dane zawarte w Umowie ulegają zmianie, bądź wobec którego wszczęto postępowanie upadłościowe lub inne postępowania sądowe, mogące mieć wpływ na Umowę, jest zobowiązany:

- 1) poinformować Loonar o okolicznościach, o których mowa powyżej, w terminie do 30 dni kalendarzowych od zaistnienia takich zmian lub wszczęcia postępowań,
- 2) w przypadku przejęcia praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy – wskazać podmiot przejmujący jego prawa i obowiązki wynikające z Umowy,
- 3) doręczyć na żądanie Loonar dokumenty potwierdzające zaistnienie zmian lub wszczęcie postępowania.

§ 11

1. Umowa może być rozwiązana przez Strony za 30-dniowym okresem wypowiedzenia przez:
 - 1) pisemne oświadczenie złożone przez Abonenta do Loonar, określonej w Umowie, przy czym za dzień rozpoczęcia biegu okresu wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpłynięcia oświadczenia Abonenta o wypowiedzeniu do siedziby firmy Loonar,
 - 2) pisemne oświadczenie Loonar przekazane listem poleconym na adres Abonenta określony w Umowie, przy czym za dzień rozpoczęcia biegu okresu wypowiedzenia przyjmuje się dzień doręczenia Abonentowi oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy.
2. Loonar może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia w przypadku nieistnienia, ustania lub istotnego pogorszenia się technicznych możliwości świadczenia Usługi. W takim przypadku Abonent nie ponosi miesięcznej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia.
3. Umowa może być rozwiązana przez Abonenta ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie Loonar Użytkownik nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni.
4. Loonar może, w każdym czasie ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usługi lub wypowiedzieć

Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta lub Użytkownika postanowień Umowy, naruszenia postanowień Regulaminu lub przepisów prawa, w zakresie związanym z korzystaniem z Usługi, a w szczególności:

- 1) nieuregulowania opłat na rzecz Loonar za jeden Okres rozliczeniowy jeżeli Abonent pozostaje w opóźnieniu z zapłatą dłużej niż jeden Okres rozliczeniowy,
 - 2) nielegalnego uzyskania lub podjęcia prób nielegalnego uzyskania dostępu do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób albo podejmowania lub umożliwiania podejmowania osobom trzecim innych działań utrudniających albo uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych,
 - 3) nieprzestrzegania przez Użytkownika, w zakresie jakim go dotyczą, przepisów ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. nr 171, poz. 1800), z późn. zmianami.
 - 4) powodowania zjawiska przeciążenia, w tym przepelniania, blokowania lub powodowania natłoku w sieci Internet lub innych sieciach transmisji danych lub ich elementach,
 - 5) przesyłania lub umożliwiania przesyłania informacji nie zamówionej przez jej odbiorcę, a także udostępniania innym osobom zasobów (m.in. określonego obszaru pamięci dysku twardego, pamięci dynamicznej oraz konfiguracji programów) lub informacji (w tym danych tekstowych i skryptów programowych zapisanych w ww. pamięciach) w celu wykorzystywania ich do działań związanych z przesyłaniem informacji niezamówionej przez jej odbiorcę, a w szczególności naruszających Ustawę z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144 poz. 1204 z późniejszymi zmianami),
 - 6) wszelkich działań Użytkownika, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Loonar i operatorów nadrzędnych lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu Loonar służącego udostępnieniu i monitorowaniu Usługi, szkieletu i punktów stykowych Sieci oraz innych elementów Sieci oraz elementów sieci operatorów nadrzędnych.
 - 7) udostępniania łączy Internetowych przez Abonenta osobom trzecim bez wiedzy i pisemnej zgody Loonar
5. Ograniczenie lub zawieszenie przez Loonar świadczenia Usługi trwa do czasu poinformowania Loonar przez Abonenta o usunięciu przyczyny będącej podstawą ograniczenia lub zawieszenia usług i potwierdzenia tej okoliczności przez Loonar.
6. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usługi nie pozbawia Loonar prawa do wypowiedzenia umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
7. Przez okres ograniczenia lub zawieszenia Usługi z przyczyn określonych w ust. 4, Abonent jest zobowiązany do zapłaty miesięcznych abonamentowych opłat w wysokości wynikającej z Cennika.

§ 12

Umowa wygasa wskutek:

- 1) upływu okresu, na który została zawarta.
- 2) ustania bytu prawnego osoby prawnej albo jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, utworzonej zgodnie z przepisami prawa, będącej Abonentem Usług, z zastrzeżeniem §10,
- 3) śmierci osoby fizycznej będącej Abonentem Usług,
- 4) rozwiązania albo wygaśnięcia umowy o świadczenie usług powszechnych przez Loonar lub odstąpienia przez Użytkownika od ww. umowy.

§ 13

1. Na pisemny wniosek Abonenta Loonar zawiesza świadczenie Usługi na okres nie krótszy niż jeden miesiąc, ale nie dłuższy niż 5 miesięcy. Abonent może złożyć wniosek o zawieszenie nie wcześniej niż po upływie 1 miesiąca od daty uruchomienia Usługi.

2. Loonar zawiesza świadczenie Usługi w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego. Abonent powinien złożyć wniosek o zawieszenie świadczenia Usługi nie później niż na 1 dzień roboczy przed zakończeniem miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym ma nastąpić zawieszenie świadczenia Usługi.

3. Ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi następuje w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego, jeżeli w poprzednim miesiącu, na 2 dni robocze przed zakończeniem miesiąca, Abonent złożył wniosek o ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi

4. Przez okres zawieszenia Usługi Abonent jest zobowiązany do zapłaty miesięcznych abonamentowych opłat w wysokości wynikającej z Cennika. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi opłaty dodatkowej nie pobiera się.

§ 14

1. W ciągu 30 dni od daty wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy, Użytkownik zobowiązany jest udostępnić swoje pomieszczenia pracownikowi Loonar lub jego upoważnionemu przedstawicielowi w celu demontażu umieszczonych w tych pomieszczeniach Urządzeń które pozostają we własności Loonar. W chwili dokonywania demontażu Urządzeń, powinny one znajdować się w stanie nienaruszonym, a ich zużycie nie powinno wykraczać ponad zużycie wynikające z normalnej eksploatacji.

2. W przypadku utraty, zniszczenia, uszkodzenia lub zużycia ponad normalną eksploatację Urządzeń zamontowanych w pomieszczeniach Użytkownika, Loonar ma prawo do odszkodowania od Abonenta w wysokości poniesionej szkody.

3. Jeżeli Abonent nie umożliwi odbioru Urządzenia w terminie wskazanym w ust. 1, zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 opłaty instalacyjnej za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Urządzenia, chyba że opóźnienie nastąpiło z winy Loonar.

Dział IV. Odpowiedzialność

§ 15

Abonent ponosi odpowiedzialność za nieprzestrzeganie przez Użytkownika postanowień Regulaminu i Umowy.

§ 16

Loonar ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, a w przypadkach w nim nieuregulowanych na zasadach określonych w Prawie telekomunikacyjnym i Kodeksie cywilnym.

§ 17

Loonar nie ponosi odpowiedzialności:

- 1) w przypadku uszkodzenia, z przyczyn nieleżących po stronie Loonar, urządzeń i łączy stanowiących własność Abonenta lub osoby trzeciej,
- 2) za awarie w pracy Urządzeń będących następstwem uszkodzeń urządzeń lub łączy niestanowiących własności Loonar lub przerw wynikających z działań lub zaniechań Abonenta,
- 3) w przypadku niedotrzymania wartości parametrów technicznych urządzeń lub łączy stanowiących własność Abonenta lub osoby trzeciej,
- 4) w przypadku działania lub zaniechania osób trzecich, których następstwem jest brak możliwości świadczenia Usługi,
- 5) w przypadku uniemożliwienia pracownikom Loonar lub jego przedstawicielom dostępu do Urządzeń i łączy stanowiących własność Loonar i znajdujących się w lokalizacjach Abonenta lub pomieszczeniach osoby trzeciej, niezależnie od tytułu prawnego Abonenta do tych pomieszczeń,
- 6) za awarie będące następstwem ingerencji przez Abonenta w Urządzenia lub przewody stanowiące własność Loonar,

- 7) za blokadę świadczonych usług i/lub utratę informacji spowodowaną rozwinięciem się wirusa lub robaka dostarczonego do sieci Abonenta na skutek połączenia komputerów Abonenta z siecią Internet,
- 8) za treści przekazywane podczas korzystania przez Abonenta z Usługi,
- 9) za zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera Użytkownika, podłączonego do Urządzeń, przed ingerencją osób trzecich,
- 10) za rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi,
- 11) za niezależne od Loonar następstwa przerw w świadczeniu Usługi w trakcie występowania Okna Serwisowego,
- 13) następstwa oraz szkody powstałe na skutek ograniczenia lub zawieszenia Usługi,
- 14) skutki naruszenia przez Abonenta zobowiązań wskazanych w § 4 ust. 1.

§ 18

1. Loonar i Abonent nie ponoszą odpowiedzialności za szkody spowodowane siłą wyższą lub decyzjami władz państwowych lub samorządowych. Siła wyższa oznacza zdarzenie zewnętrzne niezależne od danej Strony, któremu dana Strona nie mogła zapobiec tak jak np. powódź, gradobicie czy wyładowania atmosferyczne.
2. Strona podlegająca działaniu siły wyższej zawiadomi drugą Stronę tak szybko jak to będzie możliwe o wystąpieniu siły wyższej.

§ 19

1. Loonar zapłaci na rzecz Abonenta karę umowną:
 - 1) w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty abonamentowej dla danej lokalizacji, zaokrąglone do pełnych złotych zgodnie z zasadami matematycznymi – za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu Usługi na łączu w danej lokalizacji..
2. O ile przerwa w świadczeniu Usługi nastąpiła z winy Użytkownika, Abonent zobowiązany jest pokryć koszty związane z przywróceniem możliwości jej świadczenia przez Loonar.
3. Suma zapłaconych przez Loonar kar umownych, o których mowa w ust. 1 nie może przekroczyć w danym Okresie rozliczeniowym, wysokości miesięcznych opłat abonamentowych przewidzianych w Cenniku.

§ 20

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

Dział V. Opłaty

§ 21

1. Wysokość opłat za Usługę określa Cennik.
2. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat za Usługę zgodnie z obowiązującym cennikiem. Termin płatności jest ustalony do 15 dnia każdego miesiąca, w którym Abonent korzystał z usługi. Wpłata jest rozumiana jako środki odnotowane na koncie Operatora. Abonent otrzymuje raz na 3 miesiące polecenia przelewu. Płatność z polecenia przelewu nie jest obciążona opłatą manipulacyjną w każdej placówce banku BKO BP SA
3. Jeżeli okres świadczenia Usługi na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień świadczenia Usługi z zaokrągleniem do 1 PLN zgodnie z regułami matematycznymi
4. Miesięczne opłaty abonamentowe są płatne z góry. Opłaty z tytułu świadczenia Usługi pobierane są od dnia uruchomienia Usługi w danej lokalizacji.
5. Miesięczna opłata abonamentowa obejmuje: stały dostęp do sieci Internet, korzystanie,

konserwację i utrzymanie Urządzeń, dostęp do wsparcia telefonicznego Użytkownika oraz usługi dodane.

6. Z zastrzeżeniem postanowień § 25 Regulaminu, zmiany wysokości opłat abonamentowych miesięcznych wynikające ze zmiany Cennika, nie powodują konieczności zmiany w formie aneksu zawartej Umowy. Loonar poinformuje Abonenta o zmianie Cennika. W przypadku zmian opłat polegających na wprowadzeniu nowych opłat, które Abonent zobowiązany jest uiszczać lub skutkujących podwyższeniem dotychczasowych opłat stosuje się § 25 Regulaminu.

§ 22

Za nieświadczenie Usługi będące następstwem działań podjętych przez Loonar w ramach Okna Serwisowego nie ulegają zmniejszeniu opłaty ponoszone przez Abonenta na rzecz Loonar z tytułu świadczenia Usługi.

§ 23

1. Opłata za Usługę powinna zostać wniesiona w terminie wskazanym w § 21 punkt 1. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Loonar.
2. Abonent jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Loonar o fakcie nieotrzymania poleceń przelewu za dany Okres rozliczeniowy.
3. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat Loonar ustala opłatę karną określoną w Cenniku.

§ 24

Loonar zastrzega sobie prawo dochodzenia od Abonenta niezapłaconych należności oraz zwrotu Urządzeń nawet pomimo rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

§ 25

1. O zmianach w Regulaminie lub zmianach w Cenniku skutkujących podwyższeniem opłat lub polegających na wprowadzeniu nowych opłat, które Abonent zobowiązany jest uiszczać oraz terminach ich wprowadzenia, Loonar powiadamia Abonentów z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego. Informacje o zmianach będą dołączane do poleceń przelewu oraz zamieszczane na stronach internetowych www.loonar.pl lub Abonent zostanie powiadomiony o nich odrębnym pismem – przed doręczeniem polecenia przelewu obliczonej według zmienionych opłat.
2. Jeżeli Abonent nie dokona wypowiedzenia Umowy w terminie 30 dni od dnia doręczenia mu zmian Regulaminu lub zmian Cennika polegających na wprowadzeniu nowych opłat, które Abonent zobowiązany jest uiszczać lub skutkujących podwyższeniem opłat dotychczasowych, przyjmuje się, że wyraża on zgodę na zmianę warunków Umowy.

Dział VI. Zakres obsługi serwisowej Usługi

§ 26

W ramach obsługi serwisowej Loonar zapewnia:

- 1) usuwanie nieprawidłowości w pracy Urządzeń,
- 2) konserwację, naprawę lub wymianę uszkodzonego Urządzenia,
- 3) usuwanie awarii Sieci,
- 4) możliwość zgłaszania problemów pracy z Siecią pod numer 0 509 613 964 w godzinach od 7 do 21 – 7 dni w tygodniu
- 5) istnieje możliwość dodatkowej płatnej obsługi technicznej sprzętu zainstalowanego w sieci Loonar a będącego własnością Abonenta

§ 27

1. W ramach serwisu Usługi Loonar zapewnia gotowość służb technicznych. Do usunięcia awarii od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 8 do 18.

2. Loonar zobowiązuje się do usunięcia awarii, w czasie gotowości służb technicznych, o których mowa w ust. 1, w terminie 48 godzin od momentu, w którym Loonar wykryje awarię lub awaria zostanie zgłoszona przez Abonenta na numer 0 509 613 964.

Dział VII. Reklamacje

§ 28

1. Reklamacja powinna być złożona w terminie 2 miesięcy:
 - 1) od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi,
 - 2) od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Loonar rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.

§ 29

1. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko, firmę albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) wysokość zwrotu uiszczonych miesięcznych opłat abonamentowych lub wypłaty kar umownych – w przypadku żądania ich wypłaty
 - 5) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej
 - 6) istnieje możliwość elektronicznego przekazania reklamacji poprzez formularz kontaktowy dostępny ze strony www.loonar.pl -> rozliczenia -> formularz kontaktowy.
2. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Loonar.

§ 30

1. Reklamacja może zostać złożona siedzibie Loonar lub elektronicznie.

§ 31

1. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w Regulaminie, Loonar niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, wzywając jednocześnie Abonenta do uzupełnienia braków reklamacji w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
2. W wezwaniu Loonar wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż niezuzupełnienie reklamacji w 7 dniowym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

§ 32

1. Zgłoszenie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania należności we wskazanym terminie.
2. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Loonar wystawia obniżone polecenia przelewu. W przypadku gdy obniżka związana z reklamacją nie zostanie zawarta w najbliższym poleceniu przelewu konieczny jest kontakt z przedstawicielem Loonar pod numerem telefonem 509 613 964

§ 33

1. Loonar obowiązany jest zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
2. Przy rozpatrywaniu reklamacji stosownie do jej przedmiotu Loonar zobowiązany jest uwzględnić:
 - 1) prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,

- 2) dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego,
- 3) wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby Loonar,
- 4) badania techniczne i obserwacje urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla Usługi.

§ 34

Loonar udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Za formę pisemną uważa się również odpowiedź w formie elektronicznej na zgłoszenie, które zostało dokonane w formie elektronicznej. Nie ma możliwości traktowania rozmów telefonicznych jako podstawy do rozpatrywania reklamacji.

Dział VIII. Dokumenty niezbędne do podpisania Umowy

§ 35

Zamawiający obowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tożsamość lub status prawny. Loonar zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów i informacji przewidzianych w przepisach prawa.

Dział IX. Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 36

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego i przepisy Prawa telekomunikacyjnego oraz Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. Nr 226 poz. 2291).

§ 37

1. Spory mogące wyniknąć na tle realizacji Umowy, Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla miejsca wykonania Umowy, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Spory, o których mowa w ust. 1 pomiędzy Loonar a Abonentem, będącym osobą fizyczną, która zawarła Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty. Spory o prawa majątkowe wynikłe z Umowy zawartej pomiędzy Loonar a Abonentem, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym mogą zostać poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty.

§ 38

Regulamin wchodzi w życie z dniem 27 czerwca 2006 r.