

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DOSTĘPU DO INTERNETU W SIECI SferaNET sp. z o.o.

Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu w sieci SferaNET, zwany dalej Regulaminem, określa zakres i warunki wykonywania usług dostępnych w sieci Internet wraz z usługami dostępu do Internetu przez SferaNET sp. z o. o. z siedzibą w Bielsku-Białej, ul. PCK 8 zwaną dalej SferaNET. SferaNET prowadzi działalność na podstawie ustawy z dnia 6 sierpnia 2002r. w sprawie urządzeń radiowych lub nadawczo odbiorczych (Dz.U.2002r. Nr 138, poz. 1162 wraz z aneksami).

§1. Pojęcia podstawowe - definicje

Użytkownik – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, która zawarła UMOWĘ O ŚWIADCZENIE USŁUG DOSTĘPU DO SIECI INTERNET.

Sieć – urządzenia aktywne i pasywne umożliwiające podłączenie komputerów do Internetu oraz stwarzające możliwość komunikowania się z innymi Użytkownikami za pomocą mechanizmów sieci lokalnej.

Cennik – wykaz obowiązujących cen za wykonane usługi i nazw tych usług dostępnych dla użytkownika w sieci SferaNET. Informacja o ewentualnych zmianach cen będzie zamieszczana na fakturze VAT lub dołączona do polecenia przelewu z miesięcznym wyprzedzeniem.

Abonament – cyklicznie pobierana opłata za korzystanie z usług zdefiniowanych w UMOWIE O ŚWIADCZENIE USŁUG DOSTĘPU DO SIECI INTERNET NLT, do której odnosi się niniejszy regulamin.

Umowa – pisemne oświadczenie o udostępnianiu usług dostępu do Internetu przez SferaNET na rzecz użytkownika. Integralną częścią umowy jest Regulamin Świadczenia Usług dostępu do Internetu oraz Cennik. Abonent przy podpisaniu umowy, oświadcza że zapoznał się z w/w załącznikami.

Regulamin świadczenia usług dostępu – pisemne ustalenie warunków i zasad o świadczeniu i udostępnianiu usług oferowanych przez SferaNET.

Zakończenie – elektroniczne aktywne i pasywne urządzenie telekomunikacyjne wydane i zainstalowane u Użytkownika w celu świadczenia usług określonych w cenniku.

ISP – Dostawca Usług Internetowych

Administrator – osoba odpowiedzialna za poprawne funkcjonowanie łączy internetowych zarządzanych przez SferaNET.

Okres Rozliczeniowy – umowny okres, za który wystawiana jest faktura VAT za wykonane usługi telekomunikacyjne wskazany przez Dostawcę Usług na fakturze;

§2. Zawarcie Umowy o świadczenie usług dostępu do sieci Internet

1. Umowa o świadczenie usług dostępu do Internetu zostaje zawarta po przeprowadzeniu pozytywnego wywiadu technicznego mającego na celu sprawdzenie warunków umożliwiających podłączenie do sieci.

2. SferaNET zobowiązana jest do przeprowadzenia wywiadu technicznego w terminie 30 dni od daty przyjęcia zgłoszenia.

3. SferaNET nie jest zobowiązana powiadamiać o negatywnym wyniku wywiadu technicznego.

4. Osoba fizyczna winna przedstawić dowód tożsamości z informacją o aktualnym miejscu stałego zameldowania /w wypadku niejasności, SferaNET zastrzega sobie prawo do przedstawienia, dodatkowo, potwierdzenia danych/.

5. Okres trwania umowy zostaje określony na druku umowy i jest zależny od wybranej oferty.

6. Klient może wnioskować o dodatkowe usługi w trakcie trwania umowy za pomocą poczty elektronicznej, telefonicznie lub w siedzibie firmy.

7. Szczegółowe informacje na temat taryf oraz pakietów znajduje się w cenniku usług.

§3. Prawo własności sieci

1. Cała sieć oraz wszystkie urządzenia do transmisji są własnością SferaNET.

2. Zakończenie sieciowe jest własnością SferaNET i jest wydane Użytkownikowi na warunkach przepisów jak dla stosunku użyczenia rzeczy.

3. SferaNET ma prawo obciążyć użytkownika kosztami naprawy urządzenia do transmisji w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:

-samodzielnej naprawy,

-świadomego zniszczenia,

-uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w skutek prawidłowej eksploatacji.

Za zniszczenia i naprawę karty sieciowej oraz okablowania końcowego (od najbliższego urządzenia transmisyjnego do karty sieciowej) oraz odpowiada Użytkownik.

§4. Dysponowanie siecią

1. Administratorzy SferaNET nie ponoszą żadnej odpowiedzialności z tytułu:

a/ za jakość i stan urządzeń odbiorczych Użytkownika;

b/ za niedostosowanie urządzeń Użytkownika do standardu sieci SferaNET;

d/ niewłaściwej eksploatacji urządzeń sieciowych;

c/ zdarzenia, na które SferaNET nie ma bezpośredniego wpływu np. usterki energetyczne, przebiecia w sieci itp.;

d/ powstałych przerw w dostępie do łącza internetowego w wyniku korzystania z usługi osób trzecich.

e/ trudności w dostępie do Internetu wynikłe z powodu zapchania łączy, w szczególności międzynarodowych lub awarii komputera/systemu Użytkownika, bądź innych przyczyn całkowicie niezależnych od Administratorów.

2. SferaNET ponosi odpowiedzialność za niewłaściwe wykonanie lub za niewykonanie Usług internetowych za wyjątkiem sytuacji, kiedy to niewykonanie lub nienależyte wykonanie tych Usług wynika z winy Użytkownika lub nieprzestrzegania przez niego postanowień Regulaminu. Po 48 godzinach /dwóch dniach roboczych/ od czasu zgłoszenia awarii wynikłej z winy SferaNET za każdą następną dobę przysługuje Użytkownikowi 3% upustu od abonamentu.

3. Osoby nie przestrzegające Regulaminu czy też Umów zawartych z SferaNET, w którymkolwiek z ich punktów, ponoszą ryzyko czasowej lub całkowitej utraty dostępu do sieci SferaNET. Odłączenie dostępu z winy Użytkownika nie niesie skutku ulg w abonamencie.

4. SferaNET zobowiązuje się do informowania Użytkowników sieci (w miarę możliwości przynajmniej na 24 godziny przed terminem prac) o planowanych pracach konserwacyjnych w sieci czy też ewentualnych przerwach w dostępie. Informacje te zostaną przekazane przez Administratorów sieci pocztą e-mail lub też zostaną zamieszczone na stronie internetowej www.sferanet.pl,

5. SferaNET gwarantuje:

a/ Pomoc w pierwszej konfiguracji nowo podłączonemu Użytkownikowi / z zastrzeżeniem, iż jakość posiadanego przez Użytkownika sprzętu może nie wystarczać do poprawnego funkcjonowania systemu/. Usługa ta jest jednorazowa.

b/ Zapewnienie sprawności łącza internetowego oraz utrzymywania jakości usługi na niezmiennym poziomie.

c/ W razie awarii łącza internetowego, zgłoszenie tego problemu w ISP, dopilnowanie i monitorowanie jak najszybszego reaktywowania połączenia.

d/ Usuwanie awarii systemu i wszelkich urządzeń transmisyjnych w czasie 48godzin od chwili przyjęcia zgłoszenia o awarii.

e/ Dokonywanie przeglądów technicznych, okresowych kontroli łącza i urządzeń transmisyjnych, wykonywania tych operacji podczas najniższego obciążenia systemu.

6. Administratorzy SferaNET są jedynymi osobami uprawnionymi do udostępniania łącza internetowego Użytkownikom sieci SferaNET.

§5. Podłączenie do sieci

1. Użytkownikiem sieci SferaNET może zostać każda osoba lub jednostka organizacyjna powstała zgodnie z przepisami prawa, o ile umożliwiając to warunki techniczne, tylko i wyłącznie za zgodą Administratorów SferaNET.

2. Przyłączenie do sieci następuje po podpisaniu umowy z Użytkownikiem.

3. Firma SferaNET zobowiązuje się do uruchomienia usług dla klientów indywidualnych w terminie 7 dni roboczych od złożenia wniosku o przyłącze do sieci, natomiast termin uruchomienia usług dla klientów biznesowych zgodnie z ustaleniami stron umowy zawartymi na umowie.

4. Koszty ponoszone w celu korzystania z usług SferaNET wyszczególnione są w cenniku.

5. Nowy Użytkownik podpisując Umowę dostarczenia usług, przyjmuje do wiadomości i zobowiązuje się przestrzegać postanowień niniejszego Regulaminu.
6. Zmiana umowy następuje w formie pisemnej. Umowa może ulec zmianie za porozumieniem stron.
7. W przypadku zawarcia umowy na czas określony SferaNET udostępni Użytkownikowi dostęp do usług zgodnie z umową w podanym okresie. Po upływie tego terminu Umowa ulega przedłużeniu na czas nieoznaczony.
8. SferaNET świadczy usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych. Zakres usług oferowanych przez SferaNET na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i Informacje o możliwości świadczenia usług dostępne są w siedzibie firmy SferaNET, a także w/w dane są udzielane telefonicznie

§6. Prawa i obowiązki Użytkownika

1. Użytkownicy mają prawo korzystania zgodnie z prawem ze wszystkich możliwych zasobów Internetu światowego.
2. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za:
 - a/ Sposób w jaki wykorzystuje dostęp, w szczególności za formę, treść i inną zawartość przesyłanych danych z uwzględnieniem odpowiedzialności karnej za działania niezgodne z prawem.
 - b/ Ponosi pełną odpowiedzialność za wszystkie działania, które są generowane przez jego komputer, a w szczególności za szkody wyrządzone innym Użytkownikom.
 - c/ Każde działanie, niezgodne z prawem polskim i międzynarodowym, może zostać wykryte, a sprawca może zostać pociągnięty do odpowiedzialności.
3. Użytkownicy mają obowiązek:
 - a/ Przestrzegać wszystkich ustaleń Regulaminu.
 - b/ Dbać o stan i właściwe funkcjonowanie urządzeń transmisyjnych.
 - c/ Dbać o ochronę antywirusową swoich komputerów.
 - d/ Wyposażyć gniazdko zasilające w uziemienie (zerowanie), w czasie burzy rozłączyć fizycznie urządzenia z gniazdko zasilającego.
 - d/ W wypadku uszkodzenia karty sieciowej, niezwłocznego jej odłączenia od wadliwego urządzenia sieci lokalnej oraz zgłoszenia tego faktu w SferaNet
4. Użytkownik sieci nie może:
 - a/ Udostępniać swojego konta osobom trzecim.
 - b/ Wykorzystywać metod oraz programów inwazyjnych.

§7. Opłaty /zasady naliczania, rachunki, sposób płatności

1. Użytkownik zobowiązany jest do wniesienia opłaty instalacyjnej w dniu zawarcia umowy, kwota ta jest zależna od wybranej usługi, oraz do regulowania comiesięcznych opłat abonamentowych - zgodnych z cennikiem SferaNET.
2. Należności Użytkownik wnosi samodzielnie i bez wezwania, przelewem na konto firmowe SferaNET, w terminie wyznaczonym w Umowie lub jeżeli posiada numer REGON i otrzymuje fakturę VAT, w terminie podanym na fakturze. Za datę zapłaty uważa się datę wpływu środków na rachunek SferaNET.
3. Nie uiszczenie opłaty abonamentowej w podanym terminie grozi konsekwencjami odłączenia od usług sieciowych, aż do momentu uregulowania zobowiązań z tego tytułu wraz z ustawowymi odsetkami.
4. Zakres usług świadczonych przez Dostawcę Usług obejmuje usługi transmisji danych oraz usługi dostępu do sieci Internet. Zakres usług obejmuje dostęp do zasobów i treści oferowanych w sieci oraz przez sieć Internet. Przez zasoby i treści rozumie się wszelką informację możliwą do przekazania za pomocą sieci Internet, a w szczególności dane, przekazy audio (dźwięku) i wideo (ruchomego obrazu).
5. Abonament miesięczny może ulec zmianie (np: w przypadku zmiany przepustowości łącza itp.).
6. Zmiany wysokości abonamentów nie będą dotyczyły wniesionych opłat. Zmiana wymaga powiadomienia Użytkownika bez potwierdzenia odbioru informacji. Odmowa przyjęcia nowych warunków traktowana jest jako wypowiedzenie Umowy. Brak takiej odmowy w terminie 7 dni od daty nadania zawiadomienia o zmianach, traktuje się jako zgodę na nowe warunki.
7. SferaNET nie zwraca opłaty instalacyjnej w przypadku rozwiązania umowy z Użytkownikiem.
8. W przypadku zawarcia lub rozwiązania umowy w trakcie okresu rozliczeniowego określonego przez SferaNET, Użytkownik zobowiązuje się do zapłaty abonamentu w wysokości proporcjonalnej do ilości dni, w których usługa była świadczona (wraz z podatkiem VAT).

9. W przypadku gdy Użytkownik jest osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, utworzoną zgodnie z przepisami prawa a jego majątek w całości lub w części jest przejmowany przez inny przedmiot, natomiast Użytkownik względem SferaNET nie dopełnił w terminie uregulowania należności obowiązek ten spoczywa na Użytkowniku, o ile osoba przejmująca w SferaNET nie złoży pisemnego zobowiązania do pokrycia zaległych opłat.
10. Użytkownik, którego status prawny ulega zmianom, jest zobowiązany poinformować o tym SferaNET.
11. Ogłoszenie przez Użytkownika reklamacji, co do wysokości płatności nie zwalnia Użytkownika od jej uregulowania. SferaNET przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego rozliczy reklamację.
12. Za opóźnienia w uiszczeniu opłat, będą pobierane odsetki ustawowe. Odsetki należne są za czas opóźnienia, w dniu zapłaty przez Użytkownika zaległej należności. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do płatności za czas trwania postępowania wyjaśniającego odsetek nie pobiera się, o ile reklamacja jest zasadna.
13. SferaNET zastrzega sobie prawo egzekwowania należności od byłego Użytkownika nawet pomimo rozwiązania UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG.
14. Aktualne cenniki są zamieszczane na stronie firmy SferaNET ceny, są udzielane również telefonicznie oraz w siedzibie firmy.

§8. Ograniczenie, zawieszenie świadczenia usług i rozwiązanie umowy

1. W przypadku umowy na czas nieokreślony może być ona rozwiązana przez każdą ze stron z 30 dniowym okresem wypowiedzenia. Rozwiązanie Umowy przez Użytkownika następuje tylko na jego pisemne oświadczenie.
2. W przypadku zawarcia Umowy na czas określony, z chwilą upływu okresu, na jaki została zawarta, Umowa ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Klient co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży Operatorowi pisemne oświadczenie woli o braku chęci przedłużenia Umowy
3. Umowa która została zawarta na czas określony może zostać zerwana przez użytkownika zgodnie z zasadami zapisanymi na umowie, tyczy się to w szczególności umów objętych promocją.
4. SferaNET przysługuje prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w następujących przypadkach:
 - a) W razie cofnięcia lub ograniczenia Operatorowi koncesji oraz zezwoleń,
 - b) W przypadku naruszenia przez Użytkownika postanowień Umowy lub Regulaminu,
 - c) W przypadku uchylania się Użytkownika od regulowania opłat /po pisemnym powiadomieniu Użytkownika/,
 - d) Gdy Użytkownik umożliwi dodatkowe korzystanie z dostępu do Internetu za pomocą sieci SferaNET, szczególnie gdy umożliwi dostęp poza lokal, który dotyczy Umowa,
 - e) Gdy Użytkownik nie dopuści do kontroli przyłącza do sieci,
 - f) Gdy Użytkownik dokona samowolnych przeróbek lub zawini uszkodzeniu przyłącza do sieci /w wypadku tym SferaNET może domagać się zwrotu kosztów przywrócenia przyłącza do stanu poprzedzającego przeróbki bądź uszkodzenie/.
5. Użytkownik może zostać odłączony, jeśli naruszył postanowienia niniejszego Regulaminu w którymkolwiek z jego punktów.
6. Użytkownikom odłączonym od sieci SferaNET z przyczyn podanych w pk.2 nie przysługuje zwrot jakichkolwiek kwot wpłaconych na rzecz SferaNET, ani żadna inna forma rekompensaty.
7. Użytkownik zobowiązany jest do zwrotu w ciągu 7 dni roboczych wszystkich urządzeń transmisyjnych w stanie nie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy jego prawidłowej eksploatacji po wygaśnięciu lub rozwiązaniu umowy. W przeciwnym przypadku zostanie on obciążony kosztami poniesionymi przez SferaNET na naprawę tych urządzeń lub zakupu takiego urządzenia jak udostępnione. Podstawę wyliczenia stanowi kwota wymieniona w umowie.
8. Opłata instalacyjna nie podlega zwrotowi w przypadku rozwiązania umowy.

§9. Zakres obsługi serwisowej w trakcie trwania umowy obejmują:

1. Zakres obsługi serwisowej Abonenta podczas obowiązywania Umowy obejmuje:
 - 1) obsługę Abonenta, w siedzibie firmy;
 - 2) telefoniczną obsługę Abonenta;
 - 3) informowanie o usługach, cenach i promocjach w szczególności poprzez stronę internetową SferaNET oraz telefonicznie;

- 4) działania związane z usuwaniem usterek i awarii;
 - 5) realizację zleceń jednorazowych i stałych, przekazywanie informacji niezbędnych do korzystania z usług;
 - 6) informowanie o stanie usług i zamówień Abonenta;
 - 7) przyjmowanie reklamacji.
2. Wysokość opłat za usługi serwisowe oraz określa aktualny Cennik Usług lub Umowa.

§10. Reklamacje

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji.
2. Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie lub inną należność w związku z:
 - 1) niedotrzymaniem z winy SferaNET terminu rozpoczęcia świadczenia usługi, określonego w Umowie zawartej z Abonentem;
 - 2) niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi;
 - 3) nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia usługi.
3. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie, ustnie do protokołu, a także za pomocą innych środków technicznych, które pozwalają na identyfikację Abonenta. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w siedzibie firmy SferaNET upoważniona osoba reprezentująca SferaNET przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
4. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
 - 1) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Abonenta;
 - 2) przedmiot reklamacji ze wskazaniem rodzaju niewykonanej lub nienależycie wykonanej usługi, Okresu Rozliczeniowego, którego usługa dotyczy oraz okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 3) datę zawarcia Umowy i datę rozpoczęcia świadczenia usługi w przypadku wniesienia reklamacji z tytułu niedotrzymania terminu uruchomienia usługi;
 - 4) określenie kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty;
 - 5) numer konta bankowego lub adres do wypłaty odszkodowania lub innej należności lub wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności, dyspozycję co do sposobu wypłaty odszkodowania lub innej należności Abonent może złożyć najpóźniej w chwili składania reklamacji;
 - 6) datę i podpis reklamującego w przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej lub ustnie do protokołu.
5. Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji podanych w § 19 ust. 4, przez co jej rozpatrzenie staje się niemożliwe, Abonent jest zawiadamiany pisemnie o konieczności jej uzupełnienia w terminie 7 dni od wezwania przez SferaNET. Nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
6. Jeśli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 19 ust. 4 pkt 4, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości SferaNET rozpatrując reklamację traktują ją tak, jakby kwota ta była określona.
7. Reklamację można wnosić w terminie 12 miesięcy od końca Okresu Rozliczeniowego, w którym zaistniało zdarzenie stanowiące przedmiot reklamacji, lub otrzymano faktury VAT, których dotyczy reklamacja. Reklamację złożoną po tym terminie pozostawia się bez rozpoznania, o czym SferaNET niezwłocznie powiadamia Abonenta.
8. SferaNET jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji. SferaNET jest zobowiązany potwierdzić reklamację przyjętą korespondencyjnie lub przy użyciu środków porozumiewania się na odległość, w terminie 14 dni w formie pisemnej. Reklamacja nie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty otrzymania staje się reklamacja uznaną.
9. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez SferaNET albo dzień jej zgłoszenia w siedzibie firmy SferaNET lub w telefonicznie.
10. SferaNET udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę firmy;
 - 2) powołanie podstawy prawnej;
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty; w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - 4) 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 postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub

przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej;

5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego SferaNET, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska służbowego.

11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.

12. W przypadku uznania reklamacji SferaNET zobowiązany jest zwrócić Abonentowi nienależnie pobrane opłaty. Zwrot nienależnie pobranych opłat następuje poprzez zaliczenie kwot należnych Abonentowi w wyniku uznanej reklamacji:

- 1) w przypadku posiadania przez Abonenta bieżących należności płatniczych wobec SferaNET – na poczet tych należności;
- 2) w przypadku posiadania przez Abonenta zaległych należności płatniczych wobec SferaNET – na poczet tych należności;
- 3) na pisemny wniosek Abonenta – na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres zamieszkania/siedziby Abonenta;
- 4) na poczet przyszłych należności, jeżeli brak dyspozycji Abonenta lub nie zachodzą okoliczności wymienione w 1) i 2).

13. Wszystkie sprawy sporne Strony poddają rozstrzygnięciu właściwemu miejscowo Sądowi powszechnemu. W przypadku, gdy stroną Umowy jest Konsument, sprawy sporne mogą być poddane rozstrzygnięciu przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (postępowanie mediacyjne) lub przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

14. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa 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).

§11. Zmiany w Regulaminie

1. Zmiany w Regulaminie mogą zostać wprowadzone przez Administratorów SferaNET. o zmianach Regulaminu Użytkownicy zostaną poinformowani przez przesłanie treści zmienionego Regulaminu w formie pisemnej. Wprowadzone zmiany będą obowiązywać z początkiem kolejnego okresu rozliczeniowego.
2. W przypadku wprowadzenia do Regulaminu zmian, Użytkownik ma prawo rozwiązać Umowę, z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia, o ile w terminie nie przekraczającym okres rozliczeniowy od dnia otrzymania zawiadomienia o zmianie Regulaminu złoży stosowne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy w Siedzibie SferaNET lub prześle takie oświadczenie listem poleconym na adres SferaNET wskazany w Umowie.
3. W przypadku nieskorzystania przez Użytkownika, w terminie określonym w ust. 9.2 z prawa do wypowiedzenia Umowy, przyjmuje się, iż Użytkownik wyraził zgodę na zmianę Umowy w części dotyczącej treści załącznika w postaci Regulaminu.
4. Regulamin obowiązuje od dnia 1 czerwca 2012 r.