



www.ck-net.com.pl

Umowa o świadczenie
Usługi stałego dostępu do sieci Internet
numer XX/XXX/RRRR
Wzór obowiązujący od 01.12.2009r.

Zawarta w Krzywdzie w dniu RRRR-MM-DD
pomiędzy

CK-NET Cezary Kryczka z siedzibą ul. Nowa 6 21-470 Krzywda wpisany do EDG pod numerem 820/06; NIP 825-193-02-26; REGON: 060207970; nr w Rejestrze Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych: 6745; zwanym dalej CK-NET, reprezentowanym przez: Imię Nazwisko uprawnionego reprezentanta CK-NET na podstawie udzielonego pełnomocnictwa

a Abonentem:

Nazwa / Nazwisko, Imię:

Reprezentowanym przez*:

Zamieszkałego w (adres)*:

legitymującego się dowodem osobistym (seria i nr)*:
na podstawie udzielonego pełnomocnictwa*
(*wypełnia się jeśli umowę zawiera pełnomocnik)

umer ewidencyjny Abonenta (ID):

Hasło abonenckie (PIN):

NIP(1):

PESEL(2):

REGON(1):

Adres:

Telefon(y) kontaktowy(e)(3):

e-mail:

Dane dotyczące miejsca świadczenia usługi (adres)**:

(*wypełnia się jeśli miejsce świadczenia usługi jest inne niż adres zamieszkania/siedziby Abonenta)

(1)Informacja nie jest wymagana w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną

(2)Informacja nie jest wymagana w przypadku Abonenta nie będącego osobą fizyczną

(3) Wymaga zgody Abonenta będącego osobą fizyczną

(4)niepotrzebne skreślić

§ 1.

- 1. Przedmiotem niniejszej umowy (Umowa) jest świadczenie przez CK-NET 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. Aktualny Regulamin i Cennik wraz z kosztami usług serwisowych są dostępne na stronie internetowej www.ck-net.com.pl oraz w siedzibie CK-NET.

§ 2.

- 1. Na podstawie Umowy CK-NET 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 abonamentową w wysokości określonej w obowiązującym Cenniku.

SPECYFIKACJA USŁUGI:

Table with 6 columns: Opcja, Wartość, Płatność, Okres, Dzień naliczania, Termin płatności. Rows include 'Nazwa opcji' and 'Razem'.

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

- 2. W ramach Usługi Abonent (korzysta/nie korzysta)(4) z udostępnionego przez CK-NET Zestawu instalacyjnego (nazwa zestawu: 'zestaw standardowy' skład: antena 2,4GHz do 16 dBi, kabel antenowy - do 10m, karta WiFi; oraz 'zestaw rozszerzony' w zależności od wybranej opcji dodatkowej: w opcji APC zamiast karty WiFi - Access Point w trybie pracy client/wisp lub innym kompatybilnym trybie; w opcji Antena > 16dBi zamiast anteny do 16dBi antena o zysku powyżej 16dBi, oraz w opcji APH (CK-NET homenet) Access Point w trybie AP; do 30m kabla sieciowego kat 5e). Za korzystanie z udostępnionego przez CK-NET Zestawu instalacyjnego Abonent ponosi jednorazową/miesięczną(4) opłatę w wysokości określonej w obowiązującym Cenniku.

- 3. W ramach niniejszej Umowy, Abonent korzysta z następującej oferty promocyjnej (nazwa Promocji:), której zasady zostały określone w Regulaminie Promocji.

- 4. Umowa zostaje zawarta na czas (nieokreślony lub określony-.....miesiące). 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. ZMIANA: 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 CK-NET z tytułu świadczonych usług, jest okres miesięczny rozpoczynający się we wskazanym przez CK-NET w rachunku

- 6b. W celu zawarcia Umowy Abonent zobowiązany jest przedstawić dokumenty na których widnieją dane niezbędne do zawarcia Umowy. CK-NET 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 jest 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 CK-NET, 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 CK-NET, pracownik CK-NET lub osoba upoważniona przez CK-NET przyjmująca zamówienie potwierdza jego przyjęcie w formie pisemnej.

8c. W przypadku złożenia zamówienia pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, CK-NET 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 CK-NET. 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 CK-NET za zgodą Abonenta rozpoczął świadczenie usługi.

9. Abonent może otrzymywać elektroniczny obraz faktur VAT na podany przez Niego adres e-mail, lub jeśli Abonent nie posiada konta e-mail, Instalator firmy CK-NET może asystować przy założeniu bezpłatnego konta e-mail w wybranym przez Abonenta serwisie internetowym.

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 CK-NET za zgodą Abonenta wyłącznie do celów związanych ze świadczeniem przez CK-NET Usługi.

12. Abonent ma prawo zmienić adres e-mail do kontaktu z CK-NET w dowolnym momencie trwania umowy, powinien jedynie zgłosić tą zmianę w CK-NET.

13. Zmiany o której mowa w ust. 12 Abonent dokonuje samodzielnie za pośrednictwem wirtualnego biura obsługi klienta dostępnego pod adresem internetowym www.ck-net.com.pl/biuro.

§ 2a (4)

1. CK-NET 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. CK-NET 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 którekolwiek 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 CK-NET przy podpisaniu umowy. Wymiany dokonuje w lokalu klienta wyłącznie uprawniony przedstawiciel CK-NET. Podstawa do wymiany Zestawu jest podanie numeru zgłoszenia problemowego i podpisanie protokołu zdawczo-odbiorczego oraz protokołu serwisowego.

5. Abonent Usługi, który korzysta z udostępnionego przez CK-NET 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 CK-NET o wszelkich usterkach, uszkodzeniach lub nieprawidłowościach w pracy Zestawu instalacyjnego lub o jego utracie. Dane kontaktowe służb technicznych CK-NET znajdują się na stronie www.ck-net.com.pl

3) Niezwłocznego umożliwienia uprawnionemu przedstawicielowi CK-NET 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 CK-NET lub jej upoważnionego przedstawiciela.

5) Umożliwienia demontażu przez uprawnionego przedstawiciela CK-NET 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 Karty WiFi i/lub APC i/lub APH lub innego elementu zestawu z przyczyn innych niż ukryte wady techniczne, zwrócenia Zestawu instalacyjnego bez Karty WiFi i/lub APC i/lub APH lub innego elementu zestawu, utraty Zestawu instalacyjnego lub Karty WiFi i/lub APC i/lub APH lub innego elementu zestawu, jak również nie zwrócenia Zestawu instalacyjnego lub Karty WiFi i/lub APC i/lub APH 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 CK-NET 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 CK-NET 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 CK-NET lub w obecności uprawnionego przedstawiciela CK-NET, 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 CK-NET, 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 CK-NET 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 CK-NET.

5. CK-NET 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 CK-NET przez okres dłuższy niż 30 dni od dnia płatności określonego na fakturze VAT,

2) postanowień § 5 ust. 2) – 8) Regulaminu.

6. CK-NET 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 CK-NET.
7. W przypadku rozwiązania Umowy o Świadczenie Usługi Dostępu Do Sieci Internet przez Abonenta lub przez CK-NET z winy Abonenta przed upływem terminu określonego w Umowie, z której zawarciem wiązało się przyznanie Abonentowi przez CK-NET ulgi, CK-NET 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 CK-NET wyliczone będzie według następującego wzoru:
Wysokość roszczenia = równoważność 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 CK-NET Abonentowi. Upust może dotyczyć w szczególności: opłaty instalacyjnej, aktywacyjnej, konfiguracyjnej, za udostępnienie zestawu instalacyjnego, należnych opłat abonamentowych, ceny zakupu terminala lub innego sprzętu, przyznanych 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. CK-NET 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, CK-NET 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 CK-NET.

§ 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 wpływu zgłoszenia do CK-NET.

§ 5.

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

§ 6.

1. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w §5, ust. 8, za wyjątkiem pkt 7, CK-NET 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 CK-NET wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż niezpełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

§ 7.

1. Komórka organizacyjna CK-NET rozpatrująca reklamacje jest obowiązana zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
2. Przy rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu, Komórka organizacyjna CK-NET 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 CK-NET,
 - 4) badania techniczne i obserwacje urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla usługi stałego dostępu do sieci Internet.

§ 8.

1. Komórka organizacyjna CK-NET rozpatrująca reklamacje udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę Komórki organizacyjnej CK-NET rozpatrującej reklamację,
 - 2) powołanie podstawy prawnej,
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,

- 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
 - 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 CK-NET, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna ponadto:
- 1) zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 2) zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.

§ 9.

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, CK-NET wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Abonenta wobec CK-NET, 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 CK-NET
2. Wszystkie usterki związane z funkcjonowaniem Usługi, Abonent może zgłaszać osobiście lub telefonicznie w godzinach pracy biura CK-NET, które są określone na stronie internetowej www.ck-net.com.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.ck-net.com.pl.
3. Abonent jest zobowiązany do poinformowania CK-NET 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 wynikać z tej Umowy zgodnie z przepisami Kodeksu Postępowaniu Cywilnego, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. W sprawach, których stroną jest Konsument, spory mogące wynikać 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.
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.

CK-NET Cezary Kryczka z siedzibą 21-470 Krzywdka ul. Nowa 6, 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 CK-NET. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo ich poprawiania. Podanie danych jest dobrowolne.

CK-NET 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 CK-NET w okresie obowiązywania Umowy w zakresie niezbędnym dla celów marketingu usług telekomunikacyjnych.

..... **Podpis Abonenta** **Podpis CK-NET:**

Data podpisania

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 CK-NET. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo ich poprawiania. Podpisanie niniejszego oświadczenia jest dobrowolne.

..... **Podpis Abonenta**

Data podpisania

Załączniki:

1. Regulamin świadczenia usługi stałego dostępu do sieci Internet
2. Cennik usługi stałego dostępu do sieci Internet
3. Regulamin Promocji (dotyczy oferty promocyjnej)
4. Cennik Promocji (dotyczy oferty promocyjnej)
5. Oświadczenia Abonenta
6. Protokół zdawczo-odbiorczy Zestawu instalacyjnego⁽⁴⁾