

7. SPRZĘT I INSTALACJA

7.1. P.H.U.S. ROOT nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie Sprzętu spowodowane niewłaściwym jego użytkowaniem przez Abonenta. Jeżeli Sprzęt będzie użytkowany w sposób nieprawidłowy, P.H.U.S. ROOT ma prawo wstrzymać świadczenie Usługi, lub rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym.

7.2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego odłączenia własnych urządzeń powodujących zakłócenia w sieci P.H.U.S. ROOT. Odłączenie winno nastąpić natychmiast po stosownym wezwaniu przekazanym przez P.H.U.S. ROOT. W przypadku, gdy Abonent nie stosuje się do wezwania, P.H.U.S. ROOT ma prawo do rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym.

7.3. Sprzęt będący własnością P.H.U.S. ROOT nie może zostać przekazany, wynajęty lub w inny sposób oddany przez Abonenta bez zgody P.H.U.S. ROOT udzielonej w formie pisemnej.

7.4. Abonent nie może bez pisemnej zgody P.H.U.S. ROOT wykonywać jakichkolwiek modyfikacji, zmian lub ulepszeń w urządzeniach lub zmian ich konfiguracji lub oprogramowaniu, pod rygorem rozwiązania przez P.H.U.S. ROOT Umowy ze skutkiem natychmiastowym. W przypadku dokonania ww. zmian w urządzeniach, które zostały nabyte w P.H.U.S. ROOT Abonent traci gwarancję na te urządzenia.

7.5. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za zniszczenie, uszkodzenie i utratę Sprzętu będącego własnością P.H.U.S. ROOT.

7.6. Instalacja Sprzętu zostanie wykonana przez P.H.U.S. ROOT lub upoważnionego przedstawiciela, w terminie ustalonym z Abonentem. Instalacja standardowa jest odpłatna zgodnie z Cennikiem. Wszelkie koszty czynności i materiałów przekraczających zakres instalacji standardowej ponosi Abonent zgodnie z indywidualną wyceną.

7.7. Po instalacji sporządza się protokół przekazania Sprzętu w przypadku wypożyczenia Sprzętu Abonentowi lub Abonent otrzymuje kartę gwarancyjną na Sprzęt zakupiony w P.H.U.S. ROOT, podpisaną w imieniu P.H.U.S. ROOT przez podmiot dokonujący instalacji oraz przez Abonenta lub osoby wskazane jako upoważnione przez Abonenta.

8. OPŁATY

8.1. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania na rzecz P.H.U.S. ROOT wszelkich należności z tytułu Usług realizowanych przez P.H.U.S. ROOT zgodnie z obowiązującą Umową, bez względu na to, kto z tych Usług bezpośrednio korzystał.

8.2. Rozróżniamy dwa rodzaje opłat:

a) opłaty abonamentowe (np.: opłata za dostęp do Internetu, opłata za zewnętrzny adres IP),
b) opłaty jednorazowe – za inne usługi (np. opłata za dodanie hosta, opłata za usługi serwisowe, opłata za ponowne przyłączenie do sieci po wyłączeniu z powodów windykacyjnych, kary umowne).

8.3. Opłaty abonamentowe Abonent uiszcza z góry za każdy miesiąc kalendarzowy zgodnie z ekofakturami, natomiast opłaty za inne usługi zgodnie z terminem ich płatności wynikającym z ekofaktury. Wpłat za świadczone usługi należy dokonywać przelewem na konto o numerze rachunku: INTELIIGO nr 50 1020 5558 1111 1285 5740 0097, podanym w umowie świadczenie usługi radiowego dostępu do Internetu, do 10 dnia danego miesiąca. Za dzień zapłaty uważa się dzień zaksięgowania wpłaty na koncie.

8.4. Abonent wyraża zgodę na wystawianie faktur VAT przez P.H.U.S. ROOT w formie elektronicznej - ekofaktury, bez podpisu Abonenta. Wszystkie ekofaktury i rozliczenia znajdziesz w panelu klienta P.H.U.S. ROOT [ibok.root.com.pl](#).

8.5. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie niniejszej Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień świadczenia Usługi.

8.6. Abonent jest zobowiązany do poinformowania P.H.U.S. ROOT o fakcie braku dostępności ekofaktury w panelu klienta, w terminie maksymalnie do jednego miesiąca po którym Usługi były świadczone.

8.7. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat P.H.U.S. ROOT może pobierać odsetki ustawowe.

8.8. Kwota należnych odsetek i podstawa ich naliczenia wykazywana będzie odrębnym dokumentem finansowym (nota odsetkowa), przesyłanym do Abonenta.

8.9. P.H.U.S. ROOT zastrzega sobie prawo dochodzenia od Abonenta niezapłaconych należności nawet pomimo rozwiązania Umowy.

8.10. W przypadku braku wpłat ze strony Abonenta za świadczone przez P.H.U.S. ROOT Usługi będące przedmiotem Umowy, P.H.U.S. ROOT zastrzega sobie prawo do wyłączenia Usług. Ponowne włączenie do sieci zostanie zrealizowane w terminie do 3 dni roboczych od daty wpływu - zaległych opłat.

8.11. P.H.U.S. ROOT może naliczać w wystawianych fakturach opłaty za Usługi zrealizowane w poprzednich Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one naliczone na fakturach wcześniejszych.

8.12. Nie korzystanie przez Abonenta z Usługi z uwagi na okoliczności leżące po stronie Abonenta, w szczególności z powodu awarii urządzeń Abonenta, nie zwalnia go z obowiązku uiszczania opłat na rzecz P.H.U.S. ROOT.

9. EKSPLOATACJA I UTRZYMANIE

9.1. Abonent zobowiązany jest powstrzymać się od uzyskiwania nieuprawnionego dostępu do sieci i zasobów komputerowych P.H.U.S. ROOT lub innej osoby, albo do korzystania z nich w inny nieuprawniony sposób, powodujący zniszczenia lub zniekształcenia informacji.

9.2. P.H.U.S. ROOT nie ponosi odpowiedzialności za skutki podejmowanych przez Abonenta lub inne osoby korzystające z połączonych sieci działań, w szczególności zaś za nieuprawnioną penetrację zasobów komputerowych Abonenta, jak również w wypadku uzyskania przez nieuprawnioną osobę dostępu do informacji, ich zniszczenia lub zniekształcenia.

9.3. Abonent zobowiązany jest powstrzymać się od powodowania zjawiska przeciążenia Usług, m.in. natłoku w sieci transmisji danych lub przepelniania zasobów Usług o wartości dodanej dla transmisji danych (np. pamięci masowej systemu poczty elektronicznej).

9.4. P.H.U.S.ROOT ma prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w wypadku niewłaściwego korzystania przez Abonenta z zewnętrznych zasobów sieciowych.

10. POSTĘPOWANIE W SPRAWIE USTEREK

10.1. Abonent powinien niezwłocznie powiadomić za pomocą SMS-a pod numer 605 111 112, Dział Wsparcia Technicznego o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach oraz o przerwach w świadczeniu Usługi. SMS powinien zawierać imię i nazwisko Abonenta, adres instalacji, skąd brany jest sygnał, od kiedy i jaki problem z dostępem do Internetu.

10.2. Linia Wsparcia Technicznego świadczy bezpłatną, telefoniczną pomoc techniczną wyłącznie w odniesieniu do Abonentów, którzy podpisali umowę z P.H.U.S. ROOT na świadczenie usługi radiowego dostępu do Internetu ROOT i przy zgłoszeniach podają konsultantom numer Umowy. Na podstawie zgłoszenia Abonenta P.H.U.S. ROOT może dokonać zdalnego usunięcia usterki bądź w koniecznych przypadkach wystać serwis do Abonenta celem usunięcia awarii.

10.3. W przypadku awarii zakwalifikowanych przez P.H.U.S. ROOT jako problem leżący po stronie Abonenta, zostanie on obciążony kosztami serwisu zgodnie ze stawkami określonymi w Cenniku.

10.4. Za każdą pełną dobę przerwy w świadczeniu Usługi z przyczyn leżących po stronie P.H.U.S. ROOT, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 (jednej trzydziestej) części uiszczanej miesięcznej opłaty abonamentowej.

10.5. Zwrot części miesięcznej opłaty abonamentowej przysługuje w sytuacji, jeżeli Abonent dokonał zgłoszenia przerwy w świadczeniu usługi na Linii Wsparcia Technicznego, które to zgłoszenie zostało zakwalifikowane jako problem po stronie sieci P.H.U.S. ROOT, lub na pisemny wniosek Abonenta o zwrot części miesięcznej opłaty abonamentowej po potwierdzeniu przez Biuro Obsługi Abonenta problemu z łączem po stronie P.H.U.S. ROOT.

10.6. Cennik usług oraz informacje na temat kosztów usług serwisowych dostępne są na stronach internetowych P.H.U.S. ROOT oraz w Biurze Obsługi Klienta.

11. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

11.1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy P.H.U.S. ROOT określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, niedotrzymania wskazanych w Umowie parametrów Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty abonamentu.

11.2. Reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
- opis przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- numer identyfikacyjny lub adres lokalu;
- datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy P.H.U.S. ROOT określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
- wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
- numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
- podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

11.3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 11.2 pkt 1-5, 7 lub 8, Dostawca usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego 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.

11.4. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną (np. SMS na numer Technicznego Serwisu SMS), o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

11.5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie w siedzibie P.H.U.S. ROOT, P.H.U.S. ROOT jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.

11.6. 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.

11.7. P.H.U.S. ROOT udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

11.8. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usług lub korzystająca z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach medycyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

11a. SĄDOWNICTWO POLUBOWNE, MEDIACJE

11a.1. Podmiotem uprawnionym w myśl ustawy z dnia 23 września 2016 r. o posasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r., poz. 1823) jest Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

11a.2. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w pkt 11 Regulaminu, Abonent będący konsumentem uprawniony jest do złożenia do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego w drodze postępowania w sprawie posasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o posasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze. Dodatkowe informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

11a.3. Spor o prawa majątkowe wynikający z tytułu świadczonych Usług może zostać także poddany pod rozstrzygnięcie Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Prezisie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

12. CZAS OBOWIĄZYWANIA UMOWY

12.1. O ile nie określono inaczej w Umowie, Umowa zawarta jest na czas nieoznaczony.

12.2. Umowa po upływie czasu, na który została zawarta zostaje automatycznie przedłużona na czas nieoznaczony, na warunkach wynikających z Cennika, chyba że przed upływem okresu obowiązywania Umowy Abonent doręczył P.H.U.S. ROOT pisemne oświadczenie o rezygnacji z kontynuowania Umowy po upływie czasu, na który została zawarta.

12.3. Po upływie czasu na jaki została zawarta umowa Abonent może wypowiedzieć Umowę w formie pisemnej listem poleconym, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu w którym Umowa została wypowiedziana.

12.4. W razie rażącego naruszenia przez Abonenta istotnych postanowień Umowy P.H.U.S. ROOT może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym.

12.5. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień Regulaminu, w przypadku rozwiązania Umowy przed upływem 1 (jednego) roku od daty instalacji, Abonent ma obowiązek uiszczenia opłaty karnej w kwocie zgodnej z cennikiem promocji, w której Umowa została zawarta.

12.6. P.H.U.S. ROOT może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku gdy :
- dane oraz informacje podane przez Abonenta przy zawarciu Umowy są nieprawdziwe,
- Abonent złoży wniosek o otwarcie postępowania układowego,
- zostanie złożony wniosek o ogłoszenie upadłości Abonenta.

12.7. Niezwłocznie po wygaśnięciu Umowy, Abonent jest zobowiązany do wydania za pokwitowaniem stanowiącego własność P.H.U.S. ROOT Sprzętu upoważnionym przedstawicielem P.H.U.S. ROOT.

13. PRZENIESIENIE PRAW I ZOBOWIĄZAŃ Z UMOWY

13.1. Cesja zawartej przez Abonenta Umowy na osobę trzecią może zostać dokonana jedynie na podstawie zatwierdzonego przez P.H.U.S. ROOT w formie pisemnej aneksu do Umowy.

13.2. P.H.U.S. ROOT zastrzega sobie prawo przeniesienia wymagalnych wierzytelności wobec Abonenta, wynikających z tytułu zawarcia i realizacji Umowy, na wybrany przez siebie podmiot.

13.3. Abonent nie ma prawa do odsprzedaży ani odpłatnego lub nieodpłatnego udostępnienia Usług innym użytkownikom. Zastrzeżenie to nie dotyczy Abonentów wybierających Pakiet zezwalający na udostępnianie łącza.

13.4. W przypadku naruszenia przez Abonenta zastrzeżenia z pkt 13.3., P.H.U.S. ROOT przysługuje prawo rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

14. ZMIANA REGULAMINU

14.1. P.H.U.S. ROOT może w każdym czasie zmienić treść Regulaminu, Umowy lub Cennika, zawiadamiając o tym Abonenta z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem przed wprowadzeniem zmian w życie (okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE), przy czym zmiany te są dla Abonenta wiążące, jeżeli w terminie do dnia wejścia zmian w życie nie wypowie Umowy.

15. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

15.1. Wszelkie zawiadomienia i oświadczenia Stron związane z wykonywaniem Umowy, jeżeli w Umowie nie wskazano inaczej, wymagają formy pisemnej i będą przesyłane w formie listu poleconego lub dostarczone za zwrotnym potwierdzeniem odbioru przez pracownika P.H.U.S. ROOT lub kuriera.

15.2. Abonent zobowiązany jest informować P.H.U.S. ROOT o wszelkich zmianach danych zawartych w Umowie oraz treści dokumentów przekazanych przez niego przy zawarciu Umowy. W przypadku nie poinformowania P.H.U.S. ROOT o zmianie adresu, wszelkie pisma oraz oświadczenia P.H.U.S. ROOT kierowane na ostatnio wskazany adres Abonenta traktowane będą jako skutecznie doręczone.

15.3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 grudnia 2016 r.