

## § 1. Wstęp

Regulamin określa zasady świadczenia usługi mobilnego dostępu do Internetu InterNeo mobile na rzecz Abonentów przez MNI Telecom S.A.

## § 2. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

**Abonent** – stała opłata ponoszona przez Abonenta, uprawniająca go do korzystania z usług sieci Operatora na podstawie Umowy.

**Abonent** - osoba, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie usługi InterNeo mobile lub została stroną takiej umowy wskutek przejęcia praw i obowiązków innej osoby będącej wcześniej Abonentem.

**Aparat Komórkowy** - przenośny aparat telefoniczny, komunikujący się z Siecią simfonia przy użyciu fal radiowych, posiadający gniazdo umożliwiająca bezpieczne zainstalowanie i ochronę jednej Karty SIM wewnątrz aparatu oraz współpracę aparatu z zainstalowaną Kartą SIM.

**Biuro Obsługi Klienta ("BOK")** - jednostka organizacyjna Operatora zajmująca się bezpośrednimi kontaktami z Abonentami i ich obsługą.

**Cennik** - zestawienie cen za usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatora.

**Karta SIM** - karta mikroprocesorowa umożliwiająca dostęp do Usługi, wydana przez Operatora oraz będąca jego własnością.

**Modem** - urządzenie elektroniczne umożliwiające korzystanie z Usługi, którego zadaniem jest przesyłanie i odbieranie danych cyfrowych poprzez Sieć simfonia, posiadające gniazdo umożliwiająca bezpieczne zainstalowanie i ochronę jednej Karty SIM wewnątrz urządzenia oraz współpracę urządzenia z zainstalowaną Kartą SIM.

**Numer MSISDN** - numer Abonenta sieci Operatora przypisany do Karty SIM.

**Oferta Promocyjna** - dokument zawierający warunki świadczenia Usługi inne niż określone w Regulaminie i Cenniku.

**Okres Rozliczeniowy** - okres będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora, rozpoczynający się i kończący we wskazanych w Rachunku dniach miesiąca.

**Operator** - MNI Telecom Spółka Akcyjna, z siedzibą w Radomiu, ul. Potkanowska 54a, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorstw Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy pod numerem KRS: 0000301616, NIP: 952-00-14-183, kapitał akcyjny: 119 245 500,00 PLN, opłacony w całości, lub jej następca prawny.

**PIN** - osobisty kod cyfrowy zapewniający Abonentowi możliwość jednoznacznego identyfikowania się przy dostępie do Usługi.

**Połączenia Telekomunikacyjne** - Usługa Mobilna obejmująca Usługi Telefoniczne, określana w Ustawie jako publicznie dostępna ruchoma usługa telefoniczna.

**PUK** - osobisty kod cyfrowy znoszący blokadę kodu PIN.

**Rachunek** - faktura, rachunek lub inny dokument określający wartość wykonanych dla Abonenta usług, będący podstawą dokonywanych przez Abonenta płatności za usługi świadczone przez Operatora.

**Regulamin** - niniejszy regulamin wykonywania usługi bezprzewodowego dostępu do Internetu InterNeo mobile przez Operatora.

**Sieć Operatora** - sieć telekomunikacyjna zdefiniowana w Regulaminie wykonywania usług telekomunikacyjnych przez Operatora, jako „sieć telekomunikacyjna”, wraz z obowiązującymi tą sieć regulacjami.

**Sieć simfonia** - eksploatowane przez Operatora urządzenia telekomunikacyjne i ruchome linie telekomunikacyjne pracujące w systemie GSM lub systemie UMTS, zestawione i połączone w sposób umożliwiający przekaz sygnałów pomiędzy określonymi Zakończeniami Sieci.

**Siła wyższa** - zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym, niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, a w szczególności: działanie sił przyrody, wojna, strajki, awarie w dostawie energii, akty władzy państwowej, samorządowej.

**Telefoniczne Centrum Obsługi Klienta ("TCOK")** - jednostka organizacyjna Operatora obejmująca zespół osób i urządzenia, odpowiedzialna za telefoniczną obsługę Abonentów.

**Umowa** - umowa o świadczenie usługi InterNeo mobile, zawarta z Abonentem na piśmie, na podstawie której Operator zobowiązuje się do świadczenia usług na rzecz Abonenta, a Abonent do terminowego regulowania płatności za te usługi.

**Urządzenie** - urządzenie elektroniczne niezbędne do korzystania przez Abonenta z Usługi, za którego prawidłowe funkcjonowanie odpowiada Abonent (np. sprzęt komputerowy).

**Usługa** - usługa dostępu do sieci Internet, umożliwiająca transfer danych między urządzeniami mającymi dostęp do tej sieci, świadczona Abonentowi przez Operatora.

**Usługa Mobilna** - publicznie dostępna, ruchoma usługa telekomunikacyjna w rozumieniu Ustawy, obejmująca w szczególności: Połączenia Telekomunikacyjne, Usługi SMS, Usługi MMS i Usługi Transmisji Danych.

**Usługa Telefoniczna** - usługa transmisji głosu z i do Aparatu Komórkowego za pośrednictwem Sieci simfonia.

**Usługa Transmisji Danych** - usługa transmisji danych cyfrowych, z i do Aparatu Komórkowego lub Modemu za pośrednictwem fal radiowych.

**Usługa MMS** - usługa przesyłania wiadomości zawierających multimedia takie jak grafika, animacje, wideoklipy, dźwięki itp. Maksymalna wielkość pojedynczej wiadomości wynosi 100 kB.

**Usługa SMS** - usługa przesyłania krótkich wiadomości tekstowych w Sieci simfonia. Maksymalna długość pojedynczej wiadomości wynosi 160 znaków 7-bitowych lub 140 znaków 8-bitowych.

**Ustawa** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800) z późniejszymi zmianami.

**Ustawa o Ochronie Konsumentów** - ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z dnia 2 marca 2000 roku (Dz. U. Nr 22, poz. 271 z ewentualnymi zmianami).

**Zakończenie Sieci** - Modem z prawidłowo zainstalowaną w nim przez Abonenta Kartą SIM.

Użyte w Regulaminie terminy niezdefiniowane powyżej będą rozumiane i interpretowane zgodnie z regułami języka polskiego oraz zgodnie z definicjami zawartymi w ustawie Prawo telekomunikacyjne i ustawie Kodeks Cywilny.

## § 3. Zakres usług Operatora

1. W ramach opłaty abonamentowej Abonent otrzymuje dostęp do sieci Internet o określonej w Cenniku prędkości i limicie transmisji danych od i do swojego Urządzenia.

2. Usługa świadczona jest 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

3. Abonent ma dostęp do Usługi Mobilnej w Sieci simfonia, wg specyfikacji i cen podanych w Cenniku.

4. Abonent nie ma możliwości korzystania z Usługi w oparciu o infrastrukturę innych operatorów krajowych.

5. Zamawiając Usługę Abonent dokonuje zakupu, znajdujących się w ofercie Operatora, Modemów za cenę podaną w Cenniku.

6. Usługa może być niedostępna na niektórych terenach Rzeczypospolitej Polskiej i poza jej granicami ze względu na brak zasięgu telekomunikacyjnego w tych strefach, jak też może być chwilowo niedostępna na pozostałych terenach z uwagi na okresowe przeciążenie sieci.

7. Niewykonywanie usług z podanych w ust. 6 niniejszego paragrafu przyczyn nie będzie uważane za jej niewłaściwe wykonywanie lub przerwę w wykonywaniu upoważniające Abonenta do rozszerzeń reklamacyjnych.

## § 4. Warunki zawarcia Umowy

1. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat za Usługę i przestrzegania postanowień Regulaminu i Umowy. W przypadku, gdy Abonent zawiera Umowę w ramach akcji promocyjnej ogłoszonej przez Operatora, wzajemne prawa i obowiązki określa także Oferta Promocyjna.

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

3. W przypadku, gdy na 30 dni przed upływem okresu, na który została zawarta Umowa, Abonent nie zawiadomi Operatora, że nie zamierza w dalszym ciągu korzystać z Usługi świadczonej przez Operatora, Umowa zawarta na czas określony uważa się za przedłużoną na czas nieokreślony.

4. W imieniu Operatora Umowę zawiera upoważniony przedstawiciel Operatora. Przez upoważnionego przedstawiciela rozumie się osobę upoważnioną do reprezentowania Operatora zgodnie z wpisem do rejestru lub na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.

5. W przypadku zawierania Umowy poza lokalem BOK, Regulamin stosuje się z uwzględnieniem przepisów Ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z dnia 2 marca 2000 roku (Dz.U. Nr 22 poz. 271 z ewentualnymi zmianami) ("Ustawa o Ochronie Konsumentów"), zaś upoważniony przedstawiciel Operatora powinien okazać Abonentowi na jego żądanie: dowód tożsamości, pisemne zaświadczenie wydane przez Operatora potwierdzające uprawnienie tej osoby do zawierania umów w imieniu i na rzecz Operatora i aktualny odpis z rejestru przedsiębiorców Operatora oraz poinformować przed zawarciem Umowy na piśmie każdego, kto jest Konsumentem o prawie odstąpienia od Umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia.

6. Operator może wprowadzić możliwość zawierania lub zmiany Umów na odległość (tzn. gdy przedstawiciel Operatora i Abonent nie są jednocześnie obecni), na przykład w TCOK za pośrednictwem telefonu, formularza pocztowego, reklamy prasowej z wydrukowanym formularzem Umowy, poczty elektronicznej, itp. W przypadku zawierania lub zmiany Umowy na odległość Regulamin stosuje się z uwzględnieniem przepisów Ustawy o Ochronie Konsumentów nakładających na Operatora szczególne obowiązki oraz przynajmniej w szczególności uprawnienia Konsumentów.

7. Operator może odmówić zawarcia Umowy z osobami:

a) które nie spełniają warunków określonych w niniejszym regulaminem,

b) które posiadają wobec Operatora jakiegokolwiek niespłacone zobowiązania z tytułu wcześniej zawartych umów,

c) które nie udostępnił Operatorowi kompletnych, rzetelnych i niebudzących wątpliwości co do ich autentyczności dokumentów oraz oświadczeń niezbędnych do zawarcia Umowy.

8. Abonent, którego status prawny lub struktura organizacyjna ulegają zmianom, w szczególności w wyniku prywatyzacji, podziału, połączenia, przekształcenia, wyodrębnienia części itp., jest obowiązany poinformować Operatora o zmianach i wskazać podmiot przejmujący prawa i obowiązki Abonenta.

9. W przypadku niedopełnienia przez Abonenta obowiązku określonego w ust. 8 w terminie 30 dni od dnia wejścia w życie wymienionych zmian - Umowa może być rozwiązana przez Operatora ze skutkiem natychmiastowym.

## § 5. Wymagane dokumenty

1. Umowa może być zawarta po stwierdzeniu przez upoważnionego przedstawiciela Operatora tożsamości osoby zamierzającej skorzystać z uslug:

a) w przypadku osób fizycznych - na podstawie dowodu osobistego, paszportu lub innego niebudzącego wątpliwości dokumentu ze zdjęciem, zawierającego co najmniej: imiona i nazwisko, numer PESEL (nie dotyczy cudzoziemców niemających takiego numeru) oraz dokumentu określającego miejsce stałego zamieszkania albo tymczasowego pobytu w Polsce,

b) w przypadku osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej, na podstawie odpisu z właściwego, przewidzianego prawem, rejestru (np. rejestru przedsiębiorców, rejestru stowarzyszeń, itp.), numeru statystycznego REGON oraz dokumentu stwierdzającego nadanie numeru identyfikacji podatkowej (NIP), po stwierdzeniu tożsamości reprezentujących osób i ich praw do reprezentacji.

2. Jeżeli Abonent zawiera Umowę przez przedstawiciela lub pełnomocnika, osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Własnoręczność podpisu mocodawcy powinna być poświadczona przez notariusza, upoważnionego przedstawiciela Operatora lub w inny nie budzący wątpliwości sposób.

## § 6. Numery MSISDN, Numery Kart SIM oraz numery PIN i PUK

1. Operator przydziela Kartcie SIM, przekazywanej Abonentowi, Numer MSISDN w ramach wykorzystywanych zasobów numeracji Operatora.

2. Zmiana Numeru MSISDN może być dokonana na wniosek Abonenta, o ile jest to technicznie możliwe, za opłatą określoną w Cenniku.

3. Zmiany Numerów MSISDN Operator może dokonać także w przypadku, gdy jest to konieczne ze względów technicznych, z jednoczesnym powiadomieniem Abonenta na co najmniej 90 dni przed zmianą numeru.

4. Jeżeli korzystanie z przydzielonego numeru jest dla Abonenta uciążliwe, Abonent po wykazaniu przez niego tej uciążliwości może wystąpić z uzasadnionym wnioskiem o bezpłatną zmianę przydzielonego numeru.

5. Każda Karta SIM posiada indywidualny, niezmienny zestaw Numerów: karty SIM, PUK, PUK2, niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Karty SIM w Sieci simfonia.

6. Zmiana któregokolwiek z numerów: PUK, PUK2 wiąże się z wymianą Karty SIM, za opłatą określoną w Cenniku.

7. Numery PIN i PIN2 Abonent może zmieniać samodzielnie za pośrednictwem Urządzenia.

8. Abonent powinien dokonać zmiany Numerów PIN i PIN2 niezwłocznie po jej zainstalowaniu w Urządzeniu Abonenckim.

9. Operator nie będzie ponosił odpowiedzialności za szkody spowodowane posłużeniem się którymkolwiek z Numerów: PIN, PIN2, PUK, PUK2 przez osoby nieuprawnione, z wyjątkiem przypadków gdy osoby nieuprawnione wejdą w posiadanie tych numerów z winy Operatora.

10. Zapisy ust.9 dotyczą w szczególności sytuacji, gdy nieuprawnione posłużenie się którymkolwiek z Numerów PIN, PIN2, PUK, PUK2 nastąpiło w wyniku:

a) kradzieży Karty SIM,

b) niedokonania przez Abonenta zmian Numerów PIN, PIN2 o których mowa w ust. 8,

c) świadomego lub nieświadomego udostępnienia przez Abonenta Numerów PIN, PIN2, PUK, PUK2 osobom nieuprawnionym.

## § 7. Rozpoczęcie świadczenia Usługi

1. W zawartej Umowie zostanie określony maksymalny termin aktywacji i rozpoczęcia świadczenia Usługi przez Operatora.

2. Operator nie jest związany wskazanym terminem w przypadkach:

a) braku możliwości rozpoczęcia świadczenia w terminie bez winy Operatora,

b) działania lub zaniechania osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności,

c) Siły Wyższej.

3. Każdorazowo przed upływem terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi Operator wyznaczy nowy termin rozpoczęcia świadczenia Usługi, jeżeli dotrzymanie obowiązującego terminu nie będzie możliwe z powodów wymienionych w ust. 2.

## § 8. Warunki korzystania z Usługi

1. Jako Zakończenie Sieci mogą być podłączone wyłącznie Modemy, które spełniają wymagania Sieci Operatora.

2. Operator w ramach Umowy aktywuje Kartę SIM i przekazuje ją Abonentowi.

3. Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Karty SIM (np. prawidłowe zainstalowanie Karty SIM w Modemie).

4. Abonent zobowiązuje się używać Karty SIM zgodnie z jej przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.

5. Abonent nie ma prawa dokonywania samodzielnie jakichkolwiek napraw i modernizacji Karty SIM należącej do Operatora.

6. Abonent zobowiązany jest powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterek lub uszkodzeniach Karty SIM.

7. Wymiana Karty SIM wykonywana jest przez Operatora i na jego koszt, z zastrzeżeniem ust. 9.

8. Operator nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za utratę danych zapisanych przez Abonenta na Kartcie SIM, wynikającą z wymiany Karty SIM lub jej uszkodzenia przez Abonenta.

9. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami wymiany Karty SIM w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek:

a) samowolnej naprawy lub modernizacji Karty SIM dokonanej przez Abonenta,

b) świadomego zniszczenia Karty SIM,

c) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Modemu,

d) nieprawidłowego działania Modemu, w którym zainstalowano Kartę SIM.

10. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami wymiany Karty SIM w przypadku stwierdzenia, że:

a) Karta SIM została skradziona,

b) Abonent świadomie lub nieświadomie udostępnił Numery PIN, PIN2, PUK, PUK2 swojej Karty SIM osobom nieuprawnionym.

## § 9. Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w granicach określonych w niniejszym Regulaminie, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły Wyższej, winy Abonenta lub nieprzestrzeżenie przez Abonenta postanowień Regulaminu, Umowy albo wymagań związanych z Ofertami Promocyjnymi.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

a) nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego wraz z Modemem oprogramowania, jeśli jego instalacja i użytkowanie nie przebiegała zgodnie z zaleceniami producenta lub instrukcjami Operatora,

- b) treści przekazywane podczas korzystania z Usługi,
  - c) blokade świadczonej Usługi lub utratę informacji będącą skutkiem rozprzestrzeniania się wirusa dostarczonego do Urządzenia Abonenta, na skutek połączenia Urządzenia z siecią Internet,
  - d) zabezpieczenie danych i oprogramowania Urządzenia przed ingerencją osób trzecich,
  - e) następstwa udostępnienia kodu PIN osobom trzecim.
3. Do odpowiedzialności Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi będącej następstwem winy umyślnej, rażącego niedbalstwa Operatora lub następstwem czynu niedozwolonego stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego.
4. Za każdy zgłoszony Operatorowi dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługują odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy.
5. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerwy był krótszy niż 36 godzin.
6. Za niewykonanie lub wadliwe wykonanie innej usługi związanej z Usługą Abonentowi przysługują odszkodowanie w wysokości:
- a) opłaty za tę usługę - w przypadku, gdy ma ona charakter jednorazowy (np. billing),
  - b) części opłaty za usługę ciągłą (np. blokada wybranych połączeń) proporcjonalnej do okresu przerwy lub wady w wykonywaniu tej usługi, w przypadku usług ciągłych taryfikowanych odrębną opłatą okresową.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
- a) treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Abonenta korzystającego z Usługi lub innych usług,
  - b) zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta, znajdujących się w Modemie oraz urządzeniach do niego przyłączonych,
  - c) szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania Modemu i urządzeń do niego przyłączonych.
8. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają infrastrukturę Sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej Operatora.
9. W przypadku zmiany przepisów ogólnie obowiązujących na korzystniejsze dla Operatora stosuje się te przepisy zamiast postanowień Regulaminu.

#### § 10. Prawa i obowiązki Abonenta

1. Abonent zobowiązuje się:
- a) do niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących albo mogących powodować zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do Sieci telekomunikacyjnej lub teleinformatycznej Operatora
  - b) nie kierować do Sieci Operatora lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych przy użyciu Karty SIM Abonenta, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora
  - c) do korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem,
  - d) do terminowego regulowania wszelkich należności związanych z korzystaniem z usług świadczonych przez Operatora,
  - e) do niezwłocznego powiadomienia Operatora o wszczęciu wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego lub upadłościowego.
2. Abonent jest zobowiązany do współpracy z Operatorem w celu przeciwdziałania, wykrywania i eliminowania nadużyć oraz naruszeń prawa popełnionych przy pomocy infrastruktury telekomunikacyjnej wykorzystywanej do świadczenia Usługi, w szczególności roszczenia niezamówionej informacji handlowej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. nr 144, poz. 1204, ze zm.), wirusów, oprogramowania uznanego za niebezpieczne, skanowania portów, włamań do systemów informatycznych, ataków DoS i DDoS.

#### § 11. Ograniczenie i zawieszenie usług przez Operatora

1. Operator może Abonentowi korzystać z Usługi ograniczyć zakres tych usług lub zawiesić dostęp do nich, w przypadkach gdy Abonent pozostaje w zwole z płatnością należności za wykonane usługi przez okres dłuższy niż 15 dni.
2. Operator może ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usługi Abonentowi, jeżeli Abonent narusza uporczywie warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje inne działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usługi po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania tych naruszeń.
3. Operator może przerwać albo w istotnym zakresie ograniczyć lub zmienić ogólne warunki świadczenia Usługi na rzecz Abonentów, jeżeli zachodzą okoliczności, w których Operator nie jest w stanie zapewnić:
- a) ciągłości świadczenia Usługi, szczególnie w przypadkach awarii Sieci Operatora lub w sytuacjach szczególnego zagrożenia,
  - b) integralności sieci,
  - c) tajemnicy telekomunikacyjnej,
  - d) w innych przypadkach dopuszczalnych prawem.
4. Operator może pobierać od Abonenta, któremu zawiesił świadczenie Usługi z winy Abonenta przewidziane w Cenniku opłaty za ich ponowne uruchomienie.

#### § 12. Rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

1. Abonent może rozwiązać Umowę z zachowaniem trzydziestodniowego (30) okresu wypowiedzenia. Skutek rozwiązania Umowy następuje w ostatnim dniu miesiąca kalendarzowego, w którym przypada 30 dzień od daty złożenia wypowiedzenia, o ile Abonent i Operator zgodnie nie ustalą innego terminu rozwiązania Umowy.
2. Abonent wypowiada Umowę poprzez doręczenie pisemnego wypowiedzenia osobiście do BOK lub wypowiedzenia przesłanego listem poleconym na adres Operatora.
3. Operator może rozwiązać Umowę z zachowaniem trzydziestodniowego (30) okresu wypowiedzenia, jeżeli na skutek przyczyn od niego niezależnych nie jest w stanie dalej świadczyć Abonentowi Usługi na dobrym poziomie technicznym, przy zachowaniu opłacalności ich świadczenia. Skutek rozwiązania Umowy następuje w ostatnim dniu miesiąca kalendarzowego, w którym przypada 30 dzień od daty złożenia wypowiedzenia, o ile Abonent i Operator zgodnie nie ustalą innego terminu rozwiązania Umowy.
4. Operator może jednostronnie, ze skutkiem natychmiastowym, rozwiązać Umowę z Abonentem, któremu zawiesił lub ograniczył świadczenie Usługi z przyczyn określonych w § 10, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 15 dni, w przypadku opóźnienia w płatności za Usługę.
5. Umowa może być rozwiązana przez Operatora bez zachowania terminu wypowiedzenia, w następujących przypadkach:
- a) podania przez Abonenta nieprawdziwych informacji,
  - b) zawarcia Umowy podstępem lub wyłudzenia zawarcia Umowy,
  - c) popełnienia wiadomości o wykorzystywaniu przez Abonenta usług świadczonych przez Operatora do celów niezgodnych z prawem.
6. Oświadczenie Operatora o rozwiązaniu Umowy ze skutkiem natychmiastowym dokonywane jest na piśmie i przesyłane Abonentowi na adres Abonenta, wskazany w Umowie, listem poleconym za potwierdzeniem odbioru.
7. Z dniem rozwiązania Umowy Operator odłącza Kartę SIM z Sieci simfonia, o ile nie została ona odłączona wcześniej z przyczyn określonych w niniejszym Regulaminie i zaprzestaje świadczenia usług na rzecz Abonenta.
8. Umowa wygasa wskutek:
- a) udokumentowanej śmierci Abonenta,
  - b) rozwiązania, likwidacji lub przekształceń własnościowych Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że przed powyższymi zdarzeniami zostanie zawarta umowa cesji (przeniesienie praw i obowiązków) z tej Umowy między Abonentem a jego następcą prawnym, na warunkach określonych w niniejszym regulaminie – nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po zawiadomieniu o tym przez Abonenta.
9. Osoba pozostająca w związku małżeńskim z Abonentem może w ciągu 30 dni od daty śmierci Abonenta wystąpić z wnioskiem do Operatora o zawarcie z nią Umowy na warunkach Umowy dotychczasowej. Po otrzymaniu wniosku Operator kontynuuje świadczenie usług na warunkach dotychczasowej Umowy na rzecz drugiego z małżonków i może żądać podpisania przez drugiego małżonka nowej Umowy w ciągu dalszych 30 dni.
10. W przypadku określonym w ust. 8. b) Umowa nie wygasa, jeżeli:
- a) przed datą utraty tytułu prawnego zostanie dokonana cesja (przeniesienie praw i obowiązków) z tej Umowy na następcę prawnego Abonenta,
  - b) lub nastąpi całkowite przejęcie praw i obowiązków przez podmiot powstały na skutek przekształcenia Abonenta.

#### § 13. Przeniesienie praw i obowiązków

1. Abonent może przenieść prawa i obowiązki (cesja) wynikające z Umowy na osobę, która spełnia warunki określone w Regulaminie, pod warunkiem uzyskania uprzedniej zgody Operatora.
2. Operator uzależni wydanie zgody na dokonanie cesji w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Operatora.
3. Opłaty za cesję pobiera się według stawek ustalonych w Cenniku.

#### § 14. Cennik

1. Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za usługi świadczone na rzecz Abonenta określona jest w Cenniku.
2. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Cenniku w każdym czasie, z zastrzeżeniem warunków określonych postanowieniami Ustawy.
3. O podwyższeniu cen za Usługę zawartych w Cenniku Operator powiadomi Abonentów pisemnie na adres Abonenta wskazany w Umowie z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego.
4. W przypadku braku akceptacji przez Abonenta nowych, wyższych cen za Usługę, ma on prawo do rozwiązania Umowy w trybie określonym w Ustawie.
5. Operator może z Abonentem ustalić w Umowie ceny nieuwzględnione w Cenniku na usługi niestandardowe.
6. Operator może w Umowach z Abonentami, korzystającymi z Usługi w większym rozmiarze, ustalać ceny indywidualne lub stałe opusty cenowe od cen określonych w Cenniku.
7. Operator może wprowadzić na czas określony, na pewnych obszarach lub dla pewnych grup Abonentów, opusty cenowe w stosunku do cen określonych w Cenniku lub nawet zaniechać pobierania opłat za niektóre usługi, co nie będzie stanowiło zmiany Cennika.

#### § 15. Rachunki

1. Rachunki są wystawiane w cyklu miesięcznym i zawierają informację o wysokości opłat za usługi świadczone przez Operatora w Okresie Rozliczeniowym, za który zostały naliczone opłaty, przy czym:
  - a) stałe opłaty naliczane są za Okres Rozliczeniowy poprzedzający datę wystawienia rachunku,
  - b) opłaty za inne usługi wykonane przez Operatora naliczane są za Okres Rozliczeniowy poprzedzający datę wystawienia Rachunku,
  - c) jednorazowa opłata za Aktywację Karty SIM będzie zawarta w pierwszym Rachunku zawierającym opłatę za Usługę lub w Rachunkach odrębnych,
  - d) Operator zastrzega sobie możliwość wystawiania Rachunków w cyklu dłuższym niż miesięczny.
3. Rachunek będzie przesyłany pocztą lub przez posłańca na adres Abonenta wskazany w Umowie lub wskazany przez Abonenta w terminie późniejszym.
4. Rachunki będą wysyłane do 15-go dnia każdego miesiąca.
5. Z zastrzeżeniem ust. 2 powyżej, w razie nieotrzymania Rachunku w terminie określonym w ust. 4 ani w okresie 10 dni po tym terminie, Abonent powinien niezwłocznie zawiadomić Operatora o nieotrzymaniu Rachunku, pod rygorem przyjęcia domniemania, iż Rachunek został Abonentowi doręczony.

#### § 16. Płatności

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonych w Rachunku w terminie wskazanym w tym Rachunku. Podany termin płatności nie może być krótszy niż 14 dni od daty wystawienia Rachunku.
2. W przypadku gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności wskazanej w Rachunku, Operator jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych od niezapłaconej w terminie kwoty. Na poczet zapłaty odsetek może być zaliczona każda wpłata dokonana przez Abonenta.
3. Abonent może dokonywać płatności za pośrednictwem banków, urzędów pocztowych i w kasie Operatora.
4. Za dzień zapłaty uważa się dzień dokonania wpłaty gotówką w kasie Operatora, zaś w przypadku płatności przelewem bankowym, przekazem pocztowym lub w inny sposób - dzień rachunku Operatora.

#### § 17. Reklamacje

1. Abonenci uprawnieni są do wnoszenia reklamacji, których przedmiotem może być w szczególności:
  - a) niedotrzymanie z winy Operatora określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
  - b) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi lub innej usługi związanej z Usługą,
  - c) nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi lub innej usługi związanej z Usługą.
2. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie, pocztą elektroniczną lub ustnie do protokołu sporządzonego przez pracownika Operatora, w terminie do 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym usługa została nienależyte wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
  - a) imię, nazwisko lub firmę oraz adres Abonenta podany w Umowie,
  - b) przedmiot reklamacji i jej uzasadnienie,
  - c) numer ewidencyjny reklamującego,
  - d) kwotę żądanej w związku z reklamacją należności lub odszkodowania,
  - e) podpis reklamującego (nie dotyczy reklamacji telefonicznych oraz dostarczanych e-mailem).
4. Operator przyjmując reklamację jest obowiązany potwierdzić jej przyjęcie na piśmie w ciągu 14-tu dni od daty wpływu. Osoba przyjmująca reklamację telefonicznie jest obowiązana podać swoje nazwisko i imię.
5. Organem właściwym do załatwiania reklamacji są odpowiednie służby Operatora określone wewnątrznymi zarządzeniami Operatora.
6. Operator rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od jej wniesienia, przy czym za datę rozpatrzenia uznaje się datę nadania przesyłki z reklamacją pocztą lub kurierem.
7. W przypadku uwzględnienia reklamacji, kwoty pieniężne przysługujące reklamującemu, wraz z należnymi ustawowymi odsetkami, zwracane są stosownie do jego zgłoszenia:
  - a) w kasie Operatora lub przekazem pocztowym, przekazem bankowym na wskazane przez Abonenta konto,
  - b) w rachunkach kierowanych do Abonentów w formie odliczenia kwoty należnej Abonentowi od kwoty opłaty za wykonanie usługi przez Operatora.
8. W przypadku niezusadnionych reklamacji, w szczególności dotyczących zgłoszeń usterek powstałych bez winy Operatora lub osób działających na zlecenie Operatora, Abonent może zostać obciążony przez Operatora kosztami naprawy usterek, a nawet kosztami wysłania ekipy naprawczej stwierdzającej brak usterek, mimo jej zgłoszenia, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
9. Uznaną reklamacją dotyczącą trwale występującej, złej pod względem technicznym jakości usług, której Operator nie jest w stanie usunąć, może być załatwiona przez odpowiednie obniżenie miesięcznej opłaty abonamentowej lub inne dodatkowe obniżenie opłat.
10. Od negatywnej decyzji w sprawie załatwienia reklamacji Abonentowi przysługują prawo do złożenia odwołania.
11. Odwołanie powinno być złożone na piśmie w terminie 14 dni od otrzymania decyzji o załatwieniu reklamacji w jednostce organizacyjnej, która wydała decyzję, której odwołanie dotyczy.
12. Jednostka organizacyjna wydająca decyzję, od której wniesiono odwołanie, po przeanalizowaniu odwołania, w terminie 7 dni od jego otrzymania:
  - a) uwzględni odwołanie w całości
  - b) lub przekaże odwołanie do rozpoznania przez organ odwoławczy.
13. Organem odwoławczym rozpatrującym odwołania od decyzji w sprawach reklamacji jest upoważniony przez Zarząd Członkę Zarządu Operatora.
14. Organ odwoławczy rozpatruje odwołanie w terminie 7 dni od jego otrzymania.
15. W przypadku rozstrzygnięcia reklamacji i odwołania w sposób niezadowolający Abonenta lub w przypadku gdy Abonent nie uzyska zadowolającego rozstrzygnięcia w terminie 30 dni od złożenia reklamacji, może wystąpić z tym roszczeniem do sądu lub na drogę postępowania polubownego zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.

#### § 18. Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 18.08.2008 roku.
2. W przypadku nowych Abonentów Regulamin wykonywania usługi bezprzewodowego dostępu do Internetu InterNeo mobile przez MNI Telecom S.A. obowiązuje od daty zawarcia Umowy.
3. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem lub Umową mają zastosowanie przepisy Ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. nr 171 poz. 1800) i przepisy Kodeksu Cywilnego.