

I. Postanowienia ogólne

§ 1

Regulamin określa wzajemne obowiązki Operatora oraz Abonenta korzystającego z świadczonych przez Operatora usług.

§ 2

Abonentem staje się każda osoba fizyczna lub prawna, bądź jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która podpisała umowę z Operatorem.

§ 3

Regulamin staje się wiążący w momencie złożenia podpisu przez Abonenta na formularzu Umowy Abonenckiej.

§ 4

Operator zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmian w Regulaminie.

II. Świadczenie usług dostępu do Sieci Internet przez Operatora

§ 5

Operator gwarantuje Abonentowi dostęp do międzynarodowej Sieci Internet poprzez łącza o współdzielonej przepustowości określone w Umowie Abonenckiej.

§ 6

Operator świadczy usługi nieprzerwanie z wyjątkiem przerw technicznych, niezbędnych do poprawnego funkcjonowania sieci. Na przerwy techniczne składają się okresy związane z pracami technicznymi, konserwacją, naprawami, oraz testowaniem sprzętu informatycznego. Operator gwarantuje, że długość przerw technicznych nie będzie większa niż 10% całkowitego czasu pracy łącza.

§ 7

Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu strat lub wadliwego funkcjonowania systemu operacyjnego na komputerze Abonenta w szczególności za awarie łączy teleinformatycznych krajowych, międzynarodowych i urządzeń do nich przyłączonych, które nie są jego własnością lub nie są mu powierzone w użytkowanie.

§ 8

Operator nie ponosi odpowiedzialności za treści prezentowane na stronach WWW przez Abonenta.

§ 9

Operator może usunąć strony WWW w przypadku, gdy naruszają one powszechnie akceptowane normy obyczajowe, niosą treści obelżywe lub powodują naruszenie prawa. O takim zamiarze Operator uprzedzi Abonenta.

III. Korzystanie z usług Operatora

§ 10

Abonent zobowiązuje się do korzystania z usług Operatora w sposób zgodny z prawem polskim i międzynarodowymi umowami obowiązującymi w Polsce.

§ 11

Serwis Operatora zapewnia Abonentowi nieodpłatną pomoc techniczną przy pierwszej konfiguracji systemu oraz sprawdzenie funkcjonowania łącza .

§ 12

Korzystając z łącza do Sieci Internet, Abonent zobowiązuje się do przestrzegania przepisów prawa, mogących wiązać się z tą czynnością, pod rygorem odstąpienia przez Operatora od Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym i odłączenia Abonenta od sieci. W szczególności Abonent zobowiązany jest do przestrzegania przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 24, poz. 83 z późniejszymi zmianami).

§ 13

Korzystanie z zasobów sieci Operatora w sposób, który prowadzi do przerw w jej normalnym funkcjonowaniu, stanowi nadużycie zasobów systemu i spowoduje interwencję Operatora z możliwością odstąpienia od Umowy Abonenckiej i odłączenia Abonenta od sieci.

§ 14

Ponowne przyłączenie Abobnenta do sieci Operatora po odłączeniu opisanym w § 12 i 13 może nastąpić po zawarciu nowej Umowy Abonenckiej i wpłaceniu opłaty instalacyjnej wg aktualnego cennika Operatora.

IV. Abonament

§ 15

1. Abonament za korzystanie z łącza do Sieci Internet, opłacany jest z góry.
2. Nieopłacony Abonament, to abonament, za który nie wpłynęła należność do 7. dnia danego miesiąca obrachunkowego.
3. Wniesienie opłaty abonamentowej uniezależnia Abonenta od zmian stawek, tzn; że ewentualne podwyżki lub obniżki nie dotyczą Abonenta do końca trwania opłaconego okresu abonamentowego.
4. Abonent zobowiązany jest do terminowego płacenia abonamentu.
5. Jeśli Abonent nie zapłaci abonamentu w terminie jego łącze do Sieci Internet może zostać zablokowane aż do momentu uregulowania zaległości. Za okres blokady Operator nalicza opłaty abonamentowe w pełnej wysokości. Jeżeli zaległość przekracza wysokość należności za trzy okresy obrachunkowe Operator może rozwiązać Umowę Abonencką i na stałe odłączyć Abonenta od sieci.

V. Usuwanie usterek związanych z dostępem do sieci.

§ 16

Awaria jest to niezapowiedziana przerwa w dostępie do Sieci Internet spowodowana przez czynniki zewnętrzne. Krótkotrwałe nie przekraczające 15 min. przerwy w dostępie do sieci spowodowane zakłóceniami w pracy łącza nie podlegają reklamacji.

§ 17

W przypadku gdy łączny czas awarii przekroczy trzy doby, Abonentowi przysługuje prawo do zwrotu części opłaconego abonamentu w wysokości proporcjonalnej do czasu trwania awarii pomniejszonego o trzy doby.

§ 18

Awarie spowodowane wadliwym działaniem sprzętu Abonenta mogą zostać odpłatnie usunięte przez Operatora.

§ 19

Obsługa techniczna stanowiska komputerowego Abonenta i niezbędnego do pracy w sieci oprogramowania może być wykonywana odpłatnie przez Operatora wg aktualnego cennika.

§ 20

Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących nieprawidłowościach w działaniu i awariach w sieci.

VI. Postępowanie reklamacyjne

§ 21

Zgłoszenie serwisowe powinno zawierać:

- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, zwanego dalej "reklamującym";
- b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci;
- e) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji za niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia Umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 – Prawo telekomunikacyjne;
- f) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji za niedotrzymanie z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług;
- g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- h) 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 g;
- i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

§ 22

W przypadku, gdy zgłoszenie serwisowe nie spełnia warunków przewidzianych w § 21 niniejszego rozdziału, upoważniona osoba reprezentująca Operatora jest zobowiązana do niezwłocznego poinformowania zgłaszającego o konieczności uzupełnienia zgłoszenia. W wypadku, gdy jednostka rozpatrująca zgłoszenie uzna to za konieczne do prawidłowego rozpatrzenia zgłoszenia, niezwłocznie wzywa zgłaszającego do uzupełnienia zgłoszenia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, oraz zakres niezbędnego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie zgłoszenia w określonym terminie spowoduje pozostawienie zgłoszenia bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu zgłoszenie serwisowe pozostawia się bez rozpoznania.

§ 23

W przypadku, gdy w zgłoszeniu nie określono kwoty, o której mowa w § 21 pkt g niniejszego Rozdziału, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Operator potraktuje zgłoszenie tak, jakby kwota ta była określona.

§ 24

Zgłoszenie serwisowe może być dokonane w każdej jednostce obsługującej użytkowników Operatora, wskazanej w Umowie bądź niniejszym Regulaminie.

§ 25

Zgłoszenie serwisowe dotyczące zaistniałych usterek i nieprawidłowości, stanowiących przesłankę dokonania usługi reklamacyjnej może być dokonane pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez upoważnioną jednostkę obsługującą użytkowników Operatora, a także za pośrednictwem innego środka przekazu, w sposób zapewniający wskazanie danych osobowych, w tym numeru identyfikacji abonenta. Podanie danych osobowych oraz numeru identyfikacji Abonenta jest warunkiem koniecznym skuteczności dokonania zgłoszenia serwisowego i uzyskania usługi reklamacyjnej.

§ 26

W przypadku dokonania zgłoszenia serwisowego pisemnie, telefonicznie, bądź za pośrednictwem innego środka przekazu, Operator jest obowiązana w terminie 14 dni od skutecznego dokonania zgłoszenia, do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki rozpatrującej zgłoszenie serwisowe. Przepisu tego nie stosuje się w wypadku udzielenia odpowiedzi na zgłoszenie serwisowe w terminie 14 dni od jego złożenia.

§ 27

Zgłoszenie serwisowe może być dokonane 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 faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Zgłoszenie złożone po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

§ 28

Jednostka rozpatrująca zgłoszenie serwisowe, w terminie 30 dni od dnia jego złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na zgłoszenie.

§ 29

Odpowiedź na zgłoszenie serwisowe powinna zawierać:

- a) nazwę jednostki rozpatrującej reklamację;
- b) powołanie podstawy prawnej;
- c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
- e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
- f) 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 postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
- g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

§ 30

W przypadku odmowy uznania zgłoszenia serwisowego w całości lub części, odpowiedź na zgłoszenie powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona zgłaszającemu przesyłką poleconą.

VII. Gwarancje, Odpowiedzialność i Prawa Operatora względem Abonenta

§ 31

Operator gwarantuje, że usługi świadczone Abonentowi odpowiadać będą zapewnieniom zawartym w niniejszym Regulaminie.

§ 32

Operatorowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym z winy Abonenta i odłączenie go od sieci, jeżeli:

- 1) Abonent zalega z opłatą abonamentu za więcej niż trzy okresy obrotowe
- 2) Abonent udostępni sygnał osobie trzeciej, podłączy kolejne stanowisko komputerowe, w tym przypadku Operator może się domagać odszkodowania w wysokości abonamentu za okres korzystania z sygnału przez osobę trzecią, nie mniej jednak niż za trzy miesiące.

§ 33

Operator nie sprawuje kontroli nad treścią informacji przesyłanych poprzez swoją Sieć. W związku z tym, Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za treść przesyłanych i przechowywanych informacji.

§ 34

Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane niemożnością świadczenia usług z przyczyn, na które Operator nie ma wpływu.

§ 35

Abonent jest zobowiązany do natychmiastowego poinformowania Operatora o każdorazowej zmianie adresu korespondencyjnego lub zamieszkania.

§ 36

Dane osobiste Abonenta, w posiadanie których wszedł Operator w następstwie podpisania umowy, są traktowane jako poufne.

§ 37

W przypadku uchylania się Abonenta od regulowania zaległości, Operator obciąży Abonenta dodatkowymi kosztami, na które jest narażony podczas windykacji tych należności.

Niniejszy regulamin obowiązuje od 1.01.2008

