

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG INTERNETOWYCH

§ 1

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

1. Operatorem Internetu jest „Sebastian Marciniak, 62-700 Turek, Os. Wyzwolenia 8/45”
2. W niniejszym regulaminie firma wymieniona w § 1 pkt 1 będzie określona mianem Dostawcy.
3. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług Internetowych przez Dostawcę.

Rozdział 2. Zakres i warunki świadczenia usług dostępu do Internetu.

§ 2

W ramach usługi ze stałym dostępem do Internetu Dostawca zapewnia:

1. Usługi określone w § 3.
2. Korzystanie z urządzeń.

§ 3

W ramach usługi dostępu do Internetu Dostawca świadczy na rzecz Abonenta następujące usługi:

1. Połączenie wirtualne ze stałym łączem symetrycznym lub asymetrycznym dochodzącym do sieci Internet.
2. Udzielanie informacji o imionach nazwiskach (nazwach) Abonentów i ich adresach z zastrzeżeniem sytuacji, gdy Abonent pisemnie wyrazi zgodę na udostępnianie tych danych.

§ 4

1. Usługi dostępu do Internetu są realizowane na podstawie umowy zawartej pomiędzy Dostawcą a Abonentem.
2. Termin uruchomienia usługi następuje w dniu wpłynięcia podpisanej umowy do siedziby dostawcy.
3. W przypadku nie zgłoszenia sprzeciwu w zakresie działania usługi dostępu do Internetu w ciągu 3 dni od dnia podpisania umowy przyjmuje się, że dzień ten jest dniem rozpoczęcia świadczenia usługi. Zgłoszenie sprzeciwu rozwiązuje skutki umowy.
4. Za usługi dostępu do Internetu pobierane są opłaty określone w cenniku, oraz innych doręczonych Abonentowi cennikach.
5. W ramach Usługi w wyniku procesu Aktywacji (w razie konieczności), abonent otrzymuje od Dostawcy konto poczty elektronicznej. Abonent zobowiązuje się do korzystania z adresu poczty Elektronicznej zgodnie z Umową i Regulaminem. Adres poczty elektronicznej, o którym mowa będzie wykorzystywany przez Dostawcę za zgodą Abonenta wyłącznie do celów związanych ze świadczeniem przez Dostawcę Usługi w szczególności zaś zgodnie z § 20 ust. 4.

§ 5

1. Użytkownik zobowiązuje się:
 - 1) Korzystać z udostępnionych mu przez Dostawcę Urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji,
 - 2) Powiadomić Dostawcę o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach udostępnionych mu Urządzeń w momencie ich stwierdzenia,
 - 3) Nie dokonywać samodzielnie napraw i modernizacji udostępnionych mu Urządzeń. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń Urządzeń dokonuje wyłącznie Dostawca lub jego upoważniony przedstawiciel,
 - 4) Nie zmieniać samodzielnie miejsca zamontowania Urządzeń, zmiany lokalizacji zainstalowanych Urządzeń dokonuje wyłącznie Dostawca lub jego uprawniony przedstawiciel,
 - 5) Nie sieciować i nie odsprzedawać, odnajmować przydzielonego sygnału bez zgody Dostawcy.
2. Dostawca ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy udostępnionych Użytkownikowi urządzeń w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
 - 1) Samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Użytkownika,
 - 2) Uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji urządzeń,
 - 3) Uszkodzeń spowodowanych działaniami urządzeń będących własnością Użytkownika,
 - 4) Nie powiadomienie Dostawcy o nieprawidłowościach w pracy usterkach lub uszkodzeniach które mogły spowodować uszkodzenie.
3. W przypadku kwestionowania przez którąkolwiek ze Stron faktu uszkodzenia Urządzeń, jak też wielkość kosztów ich napraw wiążąca opinie w tym zakresie wyda niezależny rzeczoznawca. Strona której roszczenia nie zostały uznane jest obciążona kosztami związanymi z opracowaniem opinii.

Rozdział 3. Umowa o świadczenie usług dostępu do Internetu

§ 6

Umowa jest zawierana w formie pisemnej, strony zawierają Umowę abonencką na czas nieokreślony. W przypadkach szczególnych i na odrębnie uzgodnionych w umowie zasadach, umowa abonencka może zostać zawarta na innych warunkach.

§ 7

W imieniu Dostawcy Umowę zawiera osoba upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.

§ 8

Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.

§ 9

Dostawca zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadkach gdy:

- 1) nie istnieją warunki techniczne do jej świadczenia
- 2) w innych uzasadnionych przypadkach

§ 10

Wszelkie zmiany w Umowie muszą być dokonywane w formie pisemnej pod rygorem ich nieważności.

§ 11

Umowa może być rozwiązana przez Strony za 30-to dniowym okresem wypowiedzenia przez pisemne oświadczenie przekazane listem poleconym na adres Abonenta lub Dostawcy lub do siedziby strony drugiej nie wcześniej jednak niż na koniec miesiąca kalendarzowego.

§ 12

Dostawca ma prawo w każdym czasie ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług dostępu do Internetu lub wypowiedzieć Umowę w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta lub Użytkownika postanowień Umowy, naruszenia postanowień Regulaminu lub przepisów prawa a w szczególności :

- 1) nieuregulowanie opłat na rzecz Dostawcy,
- 2) nielegalnego uzyskania lub podjęcia próby nielegalnego uzyskania dostępu do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób albo podejmowania lub umożliwienia podejmowania osobom trzecim innych działań utrudniających albo uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z Usługi,
- 3) nieprzebranie przez Abonenta lub Użytkownika w zakresie jakim go dotyczą przepisów ustawy z dnia 21 lipca 2000r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U.nr73, poz 852 z późniejszymi zmianami),
- 4) powodowanie zjawiska przeciążania w tym przepelniania, blokowania lub powodowanie natłoku w sieci a w szczególności przesyłanie lub umożliwienie przesyłania informacji nie zamówionej przez jej odbiorcę, a także udostępnianie innym osobom zasobów lub informacji w celu wykorzystywania ich do działań związanych z przesyłaniem informacji nie zamówionej przez jej odbiorcę a w szczególności naruszających Ustawę z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną(Dz.U.Nr 144 poz.1204).

Rozdział 4. Odpowiedzialność

§ 13

Abonent ponosi odpowiedzialność za nieprzebranie przez Użytkownika postanowień regulaminu i umowy.

§ 14

Dostawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi dostępu do Internetu, ale nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet.

§ 15

Abonent przyjmuje do wiadomości, iż zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U.z 2002 r. Nr 101, poz.926 z późn. zm.):

- 1) dostawca (t.j. „Sebastian Marciniak, 62-700 Turek, Os. Wyzwolenia 8/45”) jest administratorem danych osobowych zebranych w celu świadczenia Usług,
- 2) dane osobowe będą udostępnione podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa, oraz za zgodą Abonenta innym podmiotom korzystającym z usług sieci,
- 3) dostawca zapewnia ochronę danych osobowych dotyczących Abonenta uzyskanych na podstawie Umowy, a także informacji o świadczonych na rzecz Abonenta usługach, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
- 4) dane osobowe Abonenta są niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy, Abonentowi przysługuje prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania.

§ 16

Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) treści przekazywane podczas korzystania przez Użytkownika z usług dostępu do Internetu
- 2) zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera Użytkownika podłączonego do urządzeń, przed ingerencją osób trzecich
- 3) następstw przerw w świadczonych usługach dostępu do Internetu w trakcie występowania awarii serwisowego
- 4) skutki naruszania przez Abonenta zobowiązań wskazanych w § 5 ust. 1.
- 5) następstw oraz szkody powstałe na skutek ograniczenia lub zawieszenia usługi dostępu do Internetu
- 6) utratę możliwości świadczenia usług Internetowych z powodu przerw w zasilaniu stacji przekaźnikowych niezależnych od Dostawcy.

§ 17

- Dostawca i Abonent nie ponoszą odpowiedzialności za szkody spowodowane siłą wyższą. Siła wyższa oznacza zdarzenie zewnętrzne niezależne od danej strony któremu dana strona nie mogła zapobiec. W szczególności siła wyższa obejmuje klęski naturalne takie jak: trzęsienie ziemi, pożary, sztormy, powodzie oraz decyzje władz państwowych i samorządowych.
- Strona podlegająca działaniu siły wyższej zawiadomi drugą Stronę tak szybko jak to będzie możliwe o wystąpieniu siły wyższej.
- Abonent ma prawo kopiować do swojego systemu komputerowego dowolne materiały dostępne w sieci Internet. Abonent przyjmuje na siebie wszelkie ryzyko związane z korzystaniem z tych materiałów. Materiały chronione prawem autorskim mogą być kopiowane i użytkowane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.
- Zabronione jest umieszczanie w sieci Internet nielegalnych informacji, oprogramowania, używanie obelżywego języka jak również podejmowanie jakichkolwiek innych działań niezgodnych z prawem obowiązującym w Polsce. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za treści informacji przesyłanych przez Abonenta pocztą elektroniczną, ani za treści informacji publikowanych przez niego w sieci Internet
- Dostawca ma prawo podejmowania działań mających na celu wykonanie niezbędnych prac, w szczególności związanych z modernizacją i konserwacją sieci w celu polepszenia lub poszerzenia świadczonych usług, mogących skutkować brakiem dostępu do sieci Internet. Dostawca zapewnia jednak że prace te w miarę możliwości będą wykonywane w czasie jak najkrótszym i najmniej uciążliwym dla Abonentów.
- W wypadku awarii węzła dostępowego, Dostawca zobowiązany jest do usunięcia awarii w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych. W przypadku dłuższego okresu awarii Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania umowy abonenckiej na piśmie bez zachowania terminu wypowiedzenia. Czas usunięcia awarii dla usługi podstawowej – 18 godzin od momentu, w którym Dostawca wykryje awarię lub awaria zostanie zgłoszona przez Abonenta. Czas usunięcia awarii liczony jest w czasie gotowości służb technicznych, czyli od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 10.00 do 18.00.
- Dostawca zastrzega sobie prawo wyłączenia stacji nadawczych w czasie wyłączeń atmosferycznych oraz informuje że abonent używając urządzeń podłączonych do sieci Internet w czasie wyłączeń atmosferycznych robi to na własne ryzyko (zalecane jest odłączenie urządzeń od sieci energetycznej a nawet od anteny nadawczo odbiorczej sieci Internet).

Rozdział 5. Opłaty

§ 18

- Wysokość opłat za usługi określa cennik o ile warunki umowy nie stanowią inaczej. Opłaty w cenniku podane są w złotychkach
- Wszelkie opłaty za usługi abonentowe, w tym za instalacje dokonywane są przez Abonenta z góry.
- Opłaty za pozostałe usługi dokonywane są przez Abonenta z dołu po wykonaniu usługi
- Opłaty za usługi Internetowe należne zgodnie z Regulaminem i cennikiem określone są w fakturze VAT wystawionej przez Dostawcę w terminie do 15 dnia każdego miesiąca. Na podstawie § 35 ust. 8 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 22.03.2002r. w sprawie wykonywania niektórych przepisów ustawy o podatku od towarów i usług oraz o podatku akcyzowym (Dz.U.Nr.27, poz. 268 z późn. zm.) Abonent upoważnia Dostawcę do wystawiania faktur VAT dotyczących usług objętych umową bez podpisu Abonenta.
- Jeżeli usługa dostępu do Internetu świadczona na podstawie odpowiedniej Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca, wówczas opłaty abonentowe ustala się w wysokości 1/30 (słownie jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty abonentowej za każdy dzień.
- Za nie świadczenie usług dostępu do Internetu będące następstwem podjętych działań przez TP S.A. w ramach okna serwisowego nie ulegają zmniejszeniu opłaty ponoszone przez Abonenta na rzecz Dostawcy.
- Abonent jest zobowiązany do wpłacania należności za usługi zgodnie z wystawioną fakturą na numer konta bankowego podany w dokumencie płatniczym, którego dotyczy wpłata. W przypadku, gdy Abonent dokonuje wpłaty na druk niestandardowy lub za pomocą przelewu bankowego zobowiązany jest podać numer klienta, nazwisko lub adres zamieszkania w polu 'Tytułem'.
- Abonent i Dostawca mają prawo zawiesić Usługę świadczoną przez Dostawcę na okres nie dłuższy niż 5 miesięcy w roku kalendarzowym, ale nie dłużej niż 3 miesiące jednorazowo. Po tym okresie uznaje się, że usługa zostaje wznowiona i Dostawca zaczyna naliczanie opłaty abonentowej z naliczeniem opłaty za przywrócenie usługi, chyba że umowa zostaje rozwiązana. Abonent obowiązkiem wówczas zwrócić Dostawcy sprzęt wyszczególniony w Umowie ,który jest jego własnością chyba, że umowa stanowi inaczej.

§ 19

- Abonent zobowiązuje się uiszczać opłaty za usługi określone w cenniku w wyznaczonym terminie. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień wpływu pieniędzy na rachunek bankowy wskazany na fakturze chyba że Umowa stanowi inaczej.
- W przypadku przekroczenia terminu płatności o kolejny miesiąc (koniec następnego miesiąca) Abonent zostaje zawieszony na zasadach określonych w § 18 ust. 8. Dostawca ma również prawo rozwiązać w tym przypadku umowę w trybie natychmiastowym.
- Naliczanie opłaty abonentowej rozpoczyna się od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi, chyba że umowa stanowi inaczej.
- Dostawca zobowiązuje się do zachowania cen abonamentu obowiązujących Abonenta z dnia podpisania Umowy.

§ 20

- O zmianach w Cenniku, a także w Regulaminie oraz terminach ich wprowadzenia Dostawca powiadamia swoich Abonentów z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego. Informacje o zmianach będą dołączone do wystawianych za usługi faktur miesięcznych lub Abonent zostanie poinformowany osobnym pismem.
- Jeżeli Abonent nie dokona wypowiedzenia Umowy w terminie 30 dni od dnia doręczenia mu nowego wzorca Cennika lub Regulaminu, przyjmuje się, że wyraża on zgodę na zmianę warunków Umowy.
- Dostawca zastrzega sobie prawo dochodzenia od Abonenta niezapłaconych należności pomimo rozwiązania z nim Umowy.
- Doręczenie Regulaminu lub Cennika może w szczególności nastąpić w formie przesyłki elektronicznej, opatrzonej podpisem elektronicznym dostarczonej na domyślny adres poczty elektronicznej, o którym mowa w § 4. ust. 5

Rozdział 6. Reklamacje

§ 21

- Abonenci i Użytkownicy mogą składać zgłoszenie o awariach i reklamacje z tytułu niewykonanej lub nienależyście wykonanej Usługi dostępu do Internetu.
- Abonenci mogą składać reklamacje z tytułu błędnych danych znajdujących się na fakturze.

§ 22

- Zgłoszenia o awariach i reklamacje powinny być zgłaszane:
 - zgłoszenia o awariach: tel. +48 603 108 615 od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 – 18.00 w soboty w godzinach 10.00 – 14.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
 - reklamacje: na adres dostawcy wskazany w umowie.
- Reklamacje powinna zawierać:
 - dane Abonenta, to jest: imię i nazwisko lub nazwa firmy, adres, numer Abonenta,
 - opis przedmiotu reklamacji :
 - opis przerwy w świadczeniu usługi lub nienależytego jej świadczenia,
 - wskazanie kwestionowanych danych na fakturze VAT
- Za datę wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji na adres siedziby Dostawcy wskazany w Umowie lub adres poczty e-mail
- Reklamacja powinna być wniesiona w terminie 30 dni od daty powstałego zdarzenia.

§ 23

- Zgłoszenie przez Abonenta w formie pisemnej reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania faktury VAT we wskazanym terminie.
- W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji powodującego powstanie nadpłaty, Dostawca zobowiązuje się pomniejszyć o stosowną kwotę kolejną płatność należną Dostawcy od Abonenta.

§ 24

- Jednostka organizacyjna Dostawcy rozpatrująca reklamacje jest obowiązana zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
- Dostawca rozpatruje reklamacje w ciągu 30 dni kalendarzowych i powiadamia Abonenta o wyniku postępowania reklamacyjnego.
- Drogi postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpującą po udzieleniu odpowiedzi reklamującemu .

§ 25

- Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty abonentowej.
- Dostawca ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) opłaty abonentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług.
- Odszkodowanie nie przysługuje jeżeli czas przerwy był krótszy od 24 godzin bądź przerwa nastąpiła z winy Abonenta.
- O ile przerwa w świadczeniu usług nastąpiła z winy Abonenta lub Użytkownika, zobowiązuje się Abonent do pokrycia kosztów związanych z przywróceniem świadczenia usług.
- Odszkodowanie, o którym mowa w niniejszym paragrafie, jest jedynym odszkodowaniem przysługującym Abonentowi z tytułu nie świadczenia bądź nienależytego świadczenia usług
- Odszkodowanie o jakim mowa w niniejszym paragrafie nie ma zastosowania do § 16 pkt.6

Rozdział 7. Postanowienia końcowe

§ 26

- W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy Kodeksu Cywilnego.
- Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 stycznia 2010r.

Rozdział 8. Terminologia stosowana w dokumentach

§ 27

- Abonent – podmiot, który zawarł z Dostawcą umowę o korzystanie z określonych usług.
- Okno serwisowe I – występujące w godzinach 23.00 – 4.00 w każdą noc z soboty na niedziele działania podejmowane przez TP S.A. mające na celu wykonanie niezbędnych prac w szczególności związanych z modernizacją sieci szkieletowej oraz polepszeniem świadczonych usług, mogących skutkować brakiem dostępu Abonenta przez maksymalnie 15 minut do świadczonych usług. Okno serwisowe II – występujące w godzinach 6.00 – 7.30 w każdą sobotę lub niedzielę działania podejmowane Dostawcą mające na celu wykonanie niezbędnych prac w szczególności związanych z modernizacją sieci szkieletowej oraz polepszeniem świadczonych usług, mogących skutkować brakiem dostępu Abonenta przez maksymalnie 15 minut do świadczonych usług.
- Umowa – umowa o świadczenie usług dostępu do sieci Internet.
- Użytkownik – Abonent lub inny podmiot uprawniony do korzystania przez Abonenta z usług.
- TP S.A. – Telekomunikacja Polska S.A.
- Dostawca – „Sebastian Marciniak, 62-700 Turek, Os. Wyzwolenia 8/45”