

Regulamin dostępu do Internetu w sieci WnoNet

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

W treści niniejszego Regulaminu użyte w nim określenia będą miały następujące znaczenia:

ISP - Firma Informatyczna NSOLVE s. c. Przemysław Cieślík, Rafał Baran działająca i świadcząca usługi telekomunikacyjne na podstawie przewidzianych prawem koncesji lub/i zezwoleń lub/i zgłoszeń oraz w oparciu o zawarte umowy, porozumienia, zezwolenia itp.

Abonent - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z ISP pisemną Umowę o świadczenie usługi dostępu do sieci WnoNet i Internetu.

Abonament - miesięczna opłata uiszczana przez Abonenta za korzystanie z usług świadczonych przez ISP, której wysokość uzależniona jest od rodzaju świadczonych usług oraz od Pakietu.

Umowa - pisemne, zgodne oświadczenie woli Abonenta i ISP, na mocy, którego ISP zapewnia Abonentowi odpłatne świadczenie usługi dostępu do sieci WnoNet i Internetu, określające wzajemne uprawnienia i obowiązki stron.

Pakiet - określa maksymalną prędkość z jaką odbywa się transmisja danych do Internetu oraz zestaw usług przynależnych do pakietu.

Sieć - Sieć telekomunikacyjna za pomocą, której ISP świadczy usługi dostępu do Internetu określona nazwą WnoNet. Abonentowi przysługuje prawo do korzystania z Przyłącza Sietciowego w sposób określony Umową i niniejszym Regulaminem.

Przyłącze sietciowe - okablowanie, urządzenie radiowe lub inne urządzenie końcowe w lokalu Abonenta powyżej switcha, routera lub innego urządzenia rozdzielającego sygnał.

Ponowna aktywacja - wznowienie dostępu do Sieci z wykorzystaniem istniejącego Przyłącza Sietciowego, podlegające opłacie zgodnie z cennikiem ISP.

Usługi dodatkowe - usługi, które standardowo nie wchodzi w skład Pakietu, a których świadczenie przez ISP Abonent może dodatkowo zlecić. ISP będzie świadczył te usługi w miarę możliwości technicznych.

Instalacja - wykonanie Przyłącza Sietciowego w Lokalu Abonenta oraz jego aktywacji tj. zapewnienie dostępu do Sieci i Internetu za pomocą Sieci.

Netykieta - opis zasad postępowania użytkownika sieci obowiązujący nieformalnie w Internecie.

Administrator sieci - osoba/osoby posiadające uprawnienia oraz pełnomocnictwo w egzekwowaniu postanowień Firmy Informatycznej NSOLVE na poziomie sprzętowym oraz programowym sieci.

Godziny robocze - godziny robocze przyjmuje się od 8:30 do 16:30 w dni od poniedziałku do piątku z wyjątkiem świąt i innych dni ustawowo wolnych od pracy.

§ 2. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

2.1 W przypadku, gdy umowa zostaje zawarta na zasadach promocji, postanowienia niniejszego regulaminu uściślone są regulaminem promocji.

2.2 Przez zawarcie Umowy ISP zobowiązuje się, do świadczenia usługi dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci, zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności za te usługi i do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.

2.3 Jeśli w Umowie nie postanowiono inaczej, wówczas Umowa jest zawarta na czas nieokreślony.

2.4 ISP zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy z osobami:

2.4.1 Które przed podpisaniem Umowy nie spełniły warunków określonych Regulaminem

2.4.2 Które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi lub, które zdaniem ISP budzą wątpliwości, co do ich autentyczności lub kompletności

2.4.3 Które zalegają z jakimikolwiek płatnościami w stosunku do ISP

2.4.4 Z którymi ISP rozwiązał umowę, w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nieprzestrzeganiem postanowień Regulaminu.

2.5 Umowę w imieniu ISP zawiera osoba przez niego uprawniona.

2.6 Abonent zawiera Umowę osobiście lub poprzez pełnomocnika, przy czym pełnomocnictwo powinno być udzielone pod rygorem nieważności na piśmie, a podpis mocodawcy może uwierzytelnić upoważniony pracownik ISP, notariusz lub polska placówka dyplomatyczna lub konsularna.

2.7 Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej zawiera Umowę poprzez osoby upoważnione do reprezentowania tej osoby lub jednostki organizacyjnej, przy czym umocowanie do działania powinno być wykazane stosownym dokumentem.

2.8 Przy zawieraniu Umowy z Abonentem będącym osobą fizyczną Abonent powinien wykazać swoją tożsamość w oparciu o dokument tożsamości (dowód osobisty, paszport, karta pobytu lub inny dokument zaakceptowany przez upoważnionego pracownika ISP).

2.9 Przy zawieraniu Umowy Abonent winien udostępnić i udokumentować ISP następujące dane: imię (imiona), nazwisko (nazwiska), adres zamieszkania (adres do korespondencji), telefon kontaktowy, nr PESEL, nr dowodu osobistego lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość oraz posiadanie tytułu prawnego do lokalu, w którym zainstalowane ma być Przyłącze Sietciowe (np. przydział lokalu, odpis z księgi wieczystej, umowę najmu, itp.), a osoba prawna/jednostka organizacyjna: nazwę firmy, odpis z rejestru oraz nr NIP oraz posiadanie tytułu prawnego do lokalu, w którym zainstalowane ma być Przyłącze Sietciowe (np. przydział lokalu, odpis z księgi wieczystej, umowę najmu, itp.).

2.10 Dla instytucji i podmiotów gospodarczych umowy są indywidualnie negocjowane.

§ 3. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

3.1. Przyłącze Sietciowe przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie.

3.2. ISP świadczy usługi w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.

3.3. W przypadku występującego przed zawarciem Umowy braku możliwości technicznych do instalacji, ISP może jej odmówić. W przypadku występującego przed zawarciem Umowy znacznego utrudnienia instalacji ISP uzgodnia z Abonentem sposób wykonywania usługi, w szczególności określa możliwy termin i koszt Instalacji.

3.4. ISP nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę danych przesyłanych przez Przyłącze Sietciowe, jak również za szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z sieci Internet.

3.5. Adres konta poczty elektronicznej Abonenta stanowi obowiązujący adres dla przesyłania przez ISP komunikatów, wiążących się z działalnością ISP w tym informacji o przerwach w działaniu Sieci, informacji technicznych i zmian w regulaminie.

3.6. Abonent wyraża zgodę na to, że w przypadku stosowania przez niego sprzętu niespełniającego wymogów stawianych przez ISP, tenże nie będzie ponosił odpowiedzialności za niepoprawne funkcjonowanie usługi dostępu do Sieci i Internetu.

3.7. ISP nie ponosi odpowiedzialności za usprawnienia sprzętowe oraz programowe w posiadanym przez Abonenta sprzęcie komputerowym nie dokonane przez osobę upoważnioną przez ISP.

3.8. ISP nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w jego komputerze, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich.

3.9. Abonent może złożyć wniosek w sprawie wykonania:

3.9.1 Montażu dodatkowego Przyłącza Sietciowego/przeniesienia Przyłącza Sietciowego

3.9.2 Ponownej Aktywacji

3.9.3 Zmiany Pakietu. Zasada naliczania opłat za Usługi Dodatkowe będzie zgodna z Cennikiem i procedurą wynikającą z parafowanej Umowy.

3.10. Zmiany pakietów wymagają aneksów pisemnych wg obowiązujących cenników.

§ 4. OPŁATY (ZASADY NALICZANIA, RACHUNKI, SPOSOBY PŁATNOŚCI)

4.1 Abonent zobowiązany jest do wnieścia na rzecz ISP opłaty instalacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.

4.2 Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania Abonamentu w wysokości określonej w Umowie, najlepiej na konto bankowe podane przez ISP. Dowodem opłaty abonamentu jest potwierdzenie przelewu. Na życzenie klienta ISP może wystawić co miesiąc rachunek / fakturę VAT za świadczenie usługi. Opłaty abonamentowe uiszczane z góry za dany miesiąc do 20 dnia każdego miesiąca.

4.3 Jeśli Instalacja nastąpiła innego niż pierwszy dzień miesiąca opłata za dni pozostałe do końca miesiąca jest naliczana w wysokości 1/30 opłaty za dany Pakiet.

4.4 W miesiącu, w którym nastąpiła Instalacja Abonent jest zobowiązany uiścić opłatę za miesiąc bieżący.

4.5 ISP ma prawo i obowiązek konserwacji i modernizacji Sieci, co może spowodować przerwy w świadczeniu usługi lub pogorszenie jej jakości, jednak nie dłuższych jednorazowo niż 12 godzin i nie częściej niż 3 dni kwartalnie. Przekroczenie określonej długości przerw spowoduje, w przypadku doręczenia ISP pisemnej reklamacji Abonenta w terminie do 1 miesiąca od miesiąca, w którym ustala przerwa lub ustalo pogorszenie jakości sygnału, obniżenie przez ISP Abonamentu, co zostanie uwzględnione przy następnej opłacie Abonamentu.

4.6 Jeśli przerwy w dostępie do Internetu za pomocą Sieci, są spowodowane awarią w sieci ISP wówczas Abonament zostanie obniżony, w przypadku doręczenia ISP uzasadnionej pisemnej reklamacji Abonenta w terminie do 1 miesiąca od miesiąca, w którym ustala awaria, o 1/30 za każdy kolejny dzień awarii (w którym nastąpiło przynajmniej cztery godziny braku sygnału). Obniżka Abonamentu zostanie uwzględniona przez ISP przy następnej opłacie Abonamentu. Opisana sytuacja nie dotyczy przypadku, w którym termin wizyty serwisanta, który ma usunąć awarię został ustalony przez Abonenta na termin dłuższy niż 3 dni od zgłoszenia awarii.

4.7 Postanowienie pkt. 4.5 i 4.6 nie dotyczy sytuacji, w której awaria spowodowana została przyczynami, za które odpowiedzialność ponosi Abonent lub działaniem siły wyższej.

4.8 Wysokość opłat za rozbudowę lub zmniejszenie Przyłącza Sietciowego, czasowego odłączenia Przyłącza Sietciowego, przeniesienie Przyłącza Sietciowego zmianę Pakietu określa Cennik ISP.

4.9 ISP zastrzega sobie prawo do pobierania dodatkowych opłat za świadczenie usług dodatkowych w Sieci, zleconych przez Abonenta, zgodnie z obowiązującym Cennikiem ISP.

§ 5. ROZWIĄZANIE, ZAWIESZENIE, CZASOWE ODŁĄCZENIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY

5.1 Umowa zostaje zawarta na czas określony. W przypadku braku wypowiedzenia umowy przed upływem okresu jej trwania przechodzi ona w umowę na czas nieokreślony. Abonent może rozwiązać umowę na czas nieokreślony w każdym momencie z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.

5.2 Umowa ulega zawieszeniu w zakresie wzajemnych świadczeń stron (dostarczenia sygnału i uiszczania abonamentu):

5.2.1 W przypadku czasowej przerwy w świadczeniu usługi spowodowanej nie uiszczaniem przez Abonenta Abonamentu przez okres co najmniej jednego miesiąca.

5.2.2 Na wniosek Abonenta, przez okres maksymalnie 3 miesięcy. Abonent w tym przypadku zobowiązany jest zawiadomić o tym ISP na piśmie, z co najmniej jednomiesięcznym wyprzedzeniem, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło powiadomienie oraz z góry określając datę Ponownej Aktywacji.

5.3 ISP przysługuje prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym i odłączenia Abonenta od Sieci, jeżeli:

5.3.1 Abonent umożliwi dodatkowe korzystanie z usług dostępu do Internetu za pomocą Sieci osobie trzeciej, w szczególności, jeśli podłączy dodatkowe urządzenie

do Przyłącza Sieciowego lub umożliwi korzystanie z usług dostępu do Internetu za pomocą Sieci poza lokal którego dotyczy Umowa,

5.3.2 Abonent dokona samowolnej przeróbki Przyłącza Sieciowego lub zawinionego jego uszkodzenia

5.3.3 Abonent nie dopuści do okresowej kontroli Przyłącza Sieciowego bez uzasadnionych powodów

5.3.4 Abonent narusza postanowienia Regulaminu w sposób określony w pkt.8. I.

5.4 ISP może domagać się ponadto zwrotu kosztów przywrócenia Przyłącza Sieciowego do stanu poprzedniego lub odszkodowania z tytułu zniszczenia Przyłącza Sieciowego.

5.5 Rozwiązanie Umowy z powodu jednej z przyczyn, wskazanych w pkt.5.3. spowoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia usługi dostępu do Internetu w Przyłączy Sieciowym umiejscowionym w Lokalu Abonenta. Zawarcie nowej Umowy może nastąpić pod warunkiem uregulowania zaległości z tytułu opłat za świadczoną przez ISP usługę i ustalenie innych przyczyn uzasadniających rozwiązanie dotychczasowej Umowy.

5.6 W wypadku zbycia lokalu (lub utraty tytułu prawnego do lokalu w innej formie) przez Abonenta, Abonent może przekazać prawa i obowiązki wynikające z Umowy na rzecz nabywcy praw do lokalu za pisemnym powiadomieniem ISP. Cesję uznaje się za skuteczną w momencie zawarcia umowy przez nowego użytkownika lokalu. W wypadku nie przejęcia praw i obowiązków Abonenta przez nabywcę praw do lokalu Umowa może być rozwiązana przez Abonenta wg. postanowień umowy. Jeżeli Abonent nie powiadomi ISP o dokonanej zmianie, utracie prawa do lokalu lub i nie rozwiąże Umowy, wówczas jest on odpowiedzialny za płatności wynikające z Umowy, bez względu na to, kto korzysta z usług dostępu do Internetu za pomocą Sieci.

5.7 Umowa wygasa w przypadku:

5.7.1 Upływu roku od zawieszenia świadczenia usługi przewidzianej w Umowie,

5.7.2 Śmierci Abonenta albo ustania statusu osoby prawnej chyba, że o prawa Abonenta wstąpią inne osoby,

5.7.3 Gdy ISP utraci zdolność do prowadzenia działalności gospodarczej lub utraci uprawnienia do świadczenia usług objętych Umową.

5.8 Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy, rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym lub odstąpieniu od Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

5.9 ISP ma prawo czasowo ograniczyć Abonentowi dostęp do sieci w przypadku nie opłacenia przez niego do 20 każdego miesiąca abonamentu za miesiąc bieżący. Ograniczenie dostępu następować będzie pierwszego dnia każdego miesiąca, następującego po miesiącu, którego dotyczy zobowiązanie. Pełen dostęp może nastąpić dopiero po zanotowaniu przez ISP wpłaty abonamentu.

5.10 W przypadku nie wywiązywania się przez Abonenta ze zobowiązań płatniczych wynikających z zawartej umowy i jej rozwiązania z winy Abonenta, ISP ma prawo domagać się kary umownej do wysokości opłat za pozostały do zakończenia okres obowiązywania umowy oraz zwrotu udzielonych usług.

§ 6. USUWANIE AWARI

6.1 ISP zobowiązuje się do usuwania awarii:

6.1.1. W obrębie Sieci między budynkowej (tj. Sieci umiejscowionych poza budynkami) w terminie do 16 godzin roboczych od dnia i godziny powiadomienia o awarii,

6.1.2. Dotyczącej Sieci umiejscowionej w obrębie budynku w terminie do 24 godzin roboczych, licząc od dnia i godziny powiadomienia o awarii, o ile Abonent nie umówi się na inny termin, przy czym obowiązują godziny robocze określone w Regulaminie

6.2 Abonenci powinni zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia awarii, chyba, że miała ona miejsce poza ich lokalem lub miejscem kontrolowanym przez Abonenta. Brak takiego dostępu przeszuwa odpowiednio terminy określone w pkt. 6.2.

6.3 Za usunięcie awarii w lokalu Abonenta niewynikających z fizycznych wad Przyłącza Sieciowego lub wynikających z przyczyn, leżących po stronie Abonenta, bądź za wezwanie ISP bez uzasadnienia, pobierana jest opłata według stawek określonych w Cenniku ISP.

6.4 Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania ISP o występujących awariach w Sieci.

6.5 ISP ma prawo do okresowych kontroli prawidłowości działania Przyłącza Sieciowego. O zamiarze przeprowadzenia kontroli Abonent zostanie powiadomiony. Pracownicy ISP przeprowadzający kontrole zobowiązani są na żądanie Abonenta okazać pisemne umocowanie ISP o powierzeniu im obowiązku kontroli Przyłącza w lokalu Abonenta.

§ 7. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

7.1 Reklamacje mogą dotyczyć:

7.1.1. Nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi,

7.1.2. Wadliwego rozliczenia usługi.

7.2 Reklamacja powinna być złożona na piśmie osobiście przedstawicielowi ISP lub przesłana listem poleconym na adres ISP.

7.3 Reklamacja lub protokół przyjęcia reklamacji powinna zawierać następujące informacje: Imię i nazwisko (nazwę) Osoby zgłaszającej reklamację, miejsce świadczenia usługi / usług, przedmiot reklamacji z uzasadnieniem przyczyn jej wniesienia, datę sporządzenia reklamacji, podpis Osoby zgłaszającej reklamację.

7.4 Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty Rachunku. W przypadku uznania reklamacji, ISP zwróci kwotę wynikającą z uznanej reklamacji. Zwrot kwoty należnej z tytułu uwzględnienia reklamacji następuje w formie zaliczenia jej na poczet przyszłych należności ISP z tytułu świadczenia na rzecz Abonenta usług, chyba, że Osoba reklamująca zwróci się pisemnie do ISP o dokonanie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazuje pocztowym na wskazany adres.

7.5 ISP jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 1 miesiąca od dnia jej wniesienia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie może być rozpatrzona, ISP

zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o powyższym Osobę reklamującą, podając w zawiadomieniu przyczynę opóźnienia w rozpoznaniu reklamacji oraz przewidywany termin, w którym reklamacja zostanie rozpoznana. Za datę wniesienia reklamacji uważa się dzień otrzymania listu poleconego lub dzień jej zgłoszenia ISP.

7.6 Odpowiedź na reklamację wymaga formy pisemnej,

7.7 W przypadku, gdy ISP nie uznał reklamacji w całości lub w części, ISP winien w odpowiedzi wskazać uzasadnienie faktyczne i prawne zajętego przez siebie stanowiska.

7.8 Osobie reklamującej przysługuje prawo wniesienia odwołania do organu odwoławczego wskazanego w odpowiedzi, w terminie 14 dni od daty doręczenia odpowiedzi ISP na reklamację.

7.9 Odpowiedź przesłana reklamującemu w wyniku rozpatrzenia sprawy w postępowaniu odwoławczym powinna zawierać stwierdzenie, że została wyczerpana droga postępowania reklamacyjnego.

§ 8. NARUSZENIE REGULAMINU

8.1 Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest w szczególności:

8.1.1 Działanie powodujące przerwanie poprawnej pracy lub blokowanie urządzeń aktywnych innych Abonentów, ISP lub sieci Internet, stosowanie lub rozpowszechnianie nielegalnych lub naruszających prawa osób trzecich danych i programów komputerowych,

8.1.2 Umieszczanie w Sieci oraz w sieci Internet informacji niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich,

8.1.3 Działania niezgodne z NETYKIETĄ,, a zwłaszcza używanie obelżywego lub nieprzystojnego języka, przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci i sieci Internetu, ingerowanie w ich sprzęt i oprogramowanie bez ich zgody,

8.1.4 Zamieszczanie w ramach Pakietu (dotyczy serwerów ISP) materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem.

8.1.5 Podłączenie do Sieci lub do sieci Internet nie autoryzowanego modemu lub urządzenia aktywnego (tj. bez poinformowania ISP) albo udostępnienie Przyłącza osobom trzecim bez zgody ISP,

8.1.6 Wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci lub mające negatywne konsekwencje dla innych użytkowników Sieci lub sieci Internet.

8.2 Jeżeli Abonent naruszył Regulamin:

8.2.1 Po raz pierwszy ISP poinformuje Abonenta listem elektronicznym bądź telefonicznie o dokonanych naruszeniach z ostrzeżeniem, iż kolejne naruszenie spowoduje zawieszenie świadczenia usług dostępu do Internetu na okres 7 dni z obowiązkiem uszczenia Abonamentu lub może spowodować rozwiązanie Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

8.2.2 Po raz drugi ISP poinformuje Abonenta listem elektronicznym bądź telefonicznie o dokonanych naruszeniach i o zawieszeniu świadczenia usług dostępu do Internetu na okres 7 dni, co nie uchybia obowiązkowi uszczenia Abonamentu w pełnej wysokości ISP może jednak pominąć procedurę zawieszenia i rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym.

8.2.3 Po raz trzeci ISP poinformuje Abonenta listem elektronicznym, bądź telefonicznie o dokonanych naruszeniach i rozwiązuje Umowę ze skutkiem natychmiastowym.

8.3 W przypadku rażącego naruszenia Regulaminu, bądź działania, które stanowi poważne zagrożenie dla Sieci lub jej użytkowników, ISP ma prawo w trybie natychmiastowym zaprzestać świadczyć Abonentowi usługi dostępu do Internetu i rozwiązać umowę.

8.4 W przypadku spowodowania przez Abonenta jakiegokolwiek szkody podczas Korzystania z usługi dostępu do Internetu, ponosi on wyłączną i pełną odpowiedzialność z tego tytułu.

§ 9 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

9.1 W sprawach nie uregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.

9.2 Abonent otrzymuje Regulamin Świadczenia Usług Dostępu do Internetu.