

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DOSTĘPU DO INTERNETU

Rozdział I Postanowienia ogólne

1. **Zakład Elektro-Instalacyjny Artur Maślanka** zwana dalej Operatorem z siedzibą w Woli Radziszowskiej 690 jest firmą działającą na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Operator świadczy usługi dostępu do internetu. Usługi realizowane są zgodnie z przepisami prawa obowiązującymi na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Do realizacji usług wykorzystywany jest system, będący w dyspozycji Operatora oraz sprzęt udostępniany Abonentowi przez Operatora na czas trwania umowy.
4. Ilekroć w regulaminie użyto poniższych pojęć, należy je rozumieć w podanym znaczeniu:
Abonent - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna, nie posiadająca osobowości prawnej;
Awaria – uszkodzenie techniczne, całkowicie uniemożliwiające realizację transmisji danych, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia konserwacji, modernizacji lub siłą wyższą;
Cennik – aktualny wykaz opłat za usługi świadczone przez Operatora;
Lokal - miejsce instalacji podłączenia;
Sprzęt - urządzenie techniczne, odpowiedzialne za realizację protokołów transmisji danych oraz modulację sygnałów, zgodnie ze standardami przyjętymi w systemie wraz z wyposażeniem dodatkowym,
Operator - Zakład Elektro-Instalacyjny Artur Maślanka z siedzibą w Woli Radziszowskiej 690 będącą dostawcą usług oraz Operatorem;
Pakiet - zestaw usług dostępny w ramach podpisanej Umowy określony cennikiem i ofertą Operatora;
Przedstawiciel - pracownik Operatora lub osoba upoważniona przez Operatora
Przyłącze – gniazda, kable i inne urządzenia zainstalowane przez Operatora w lokalu Abonenta oraz Sprzęt;
System ZEIWIFINET– zintegrowany system urządzeń służący do transmisji danych, **Strona www Operatora** – strona internetowa Operatora Systemu ZEIWIFINET www.zeiwifinet.pl.;
Umowa – umowa zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem o świadczenie usług;
Usterka – uszkodzenie techniczne, powodujące chwilowe przerwy lub pogorszenie parametrów transmisji danych;
Okres rozliczeniowy - okres jednego miesiąca, o ile umowa nie stanowi inaczej, za który dokonywane są rozliczenia należności;

Rozdział II Warunki zawarcia umowy

1. Poprzez zawarcie umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usług dostępu do Internetu, a Abonent do przestrzegania postanowień Umowy i regulaminu.
2. Jeżeli nie postanowiono inaczej, Umowa zawarta jest na czas nieokreślony.
3. Jeżeli Umowa została zawarta na czas określony po upływie tego okresu ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent wyrazi chęć rozwiązania umowy. Rozwiązanie następuje na pisemny wniosek Abonenta wniesiony z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na ostatni dzień Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym operator otrzymał wypowiedzenie.
4. Umowa zawierana jest :
 - a) w imieniu Operatora przez osobę przez niego upoważnioną (Przedstawiciela)
 - b) przez Abonenta – osobiście przez osobę pełnoletnią przez niego upoważnioną. Upoważnienie musi być udzielone w formie pisemnej. Osoba upoważniona zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość.
5. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy z osobami:
 - a) które nie spełniają warunków określonych regulaminem;
 - b) które przy zawarciu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi, lub które zdaniem Operatora budzą wątpliwości co do ich autentyczności;
 - c) z którymi Operator rozwiązał Umowę, w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nie przestrzeganiem regulaminu;
 - d) które nie posiadają pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej;
6. Operator uprawniony jest do odstąpienia od Umowy jeśli z przyczyn technicznych lub innych ważnych względów jej wykonywanie okazałoby się gospodarczo niemożliwe lub w sposób oczywisty nieracjonalne.

Rozdział III Warunki wykonywania przyłącza

1. Operator świadczy usługi w zasięgu Systemu ZEIWIFINET i w zakresie istniejących możliwości technicznych.
 - a) w przypadku, gdy nie ma technicznych możliwości świadczenia usług Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy;
 - b) w przypadku, gdy z przyczyn niezależnych od Operatora, w czasie trwania umowy, wystąpi brak możliwości technicznych świadczenia usługi, Operator ma prawo do wypowiedzenia Umowy w trybie natychmiastowym.

2. Abonent wyraża zgodę na zainstalowanie niezbędnych urządzeń, służących do świadczenia usługi przez Operatora w lokalu, a w szczególności na przeprowadzenie kabla, przewiercenie otworów i zamocowanie urządzeń.
3. Podczas wykonywania przyłącza w lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba.
4. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia oraz dokonywania podobnych czynności w trakcie wykonywania przyłącza.
5. Przyłączy przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w regulaminie.
6. Sprzęt stanowi własność operatora i jest przez niego udostępniany Abonentowi na czas trwania umowy. Sprzęt jest wydawany jest na podstawie protokołu zdawczo – zbiorczego.
7. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Sprzętem, w szczególności nie ma prawa do udostępniania go osobom trzecim. Z chwilą otrzymania Sprzętu ryzyko utraty lub jego uszkodzenia przechodzi na Abonenta. Po rozwiązaniu Umowy Abonent jest zobowiązany zwrócić Sprzęt w stanie nie pogorszonym, z uwzględnieniem jego zużycia wynikającego z normalnego użytkowania.

Rozdział IV **Obowiązki Abonenta**

1. Abonent zobowiązany jest do wniesienia opłaty aktywacyjnej z tytułu uruchomienia Przyłącza, jeśli jest ona ujęta w Umowie pomiędzy Operatorem a Abonentem.
2. Abonent zobowiązany jest do wyboru jednego z Pakietów oferowanych w ramach usługi dostępu do Internetu.
3. Abonent zobowiązany jest do terminowego regulowania miesięcznej opłaty abonamentowej.
4. Abonent zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora o zmianach w danych identyfikacyjnych zawartych w Umowie.
5. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia przedstawicielom Operatora sprawdzenia stanu technicznego Przyłącza w lokalu we wcześniej uzgodnionym terminie.
6. W razie zniszczenia Przyłącza Abonent zobowiązany jest do pokrycia wszelkich kosztów związanych z jego naprawą. W przypadku zniszczenia, kradzieży lub utraty Sprzętu Abonent zobowiązany jest do zapłaty jego ceny (cena wolnorynkowa nowego sprzętu w dniu zgłoszenia).
7. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora o udostępnianiu łącza w lokalu.
8. Abonent zobowiązuje się do działań zgodnych z ogólnie pojętą "kulturą sieciową", między innymi powstrzymać się od używania obelżywego lub nieprzyzwoitego języka, zamieszczania materiałów niezgodnych z prawem lub powszechnie uznanych za obraźliwe oraz powstrzymać się od czynności typu: próba włamania, skuteczne włamanie, przechwytywanie danych innych użytkowników sieci internet, spam, mail, bombing oraz wprowadzenie do systemu wirusów komputerowych.
9. Abonent zobowiązany jest do stosowania dostarczonego sygnału teleinformatycznego wyłącznie do własnego użytku i nie może go udostępniać innym odbiorcom, pod rygorem zerwania warunków Umowy i odłączenia od sieci.

Rozdział V **Obowiązki Operatora**

1. Operator zobowiązany jest do zapewnienia ciągłości usług, za wyjątkiem sytuacji przedstawionej w dziale VII pkt 3 oraz w dziale V pkt 3.
2. Operator zobowiązany jest do stałego nadzoru nad sprawnością funkcjonowania systemu.
3. Operator ma prawo i obowiązek do okresowej kontroli urządzeń, przeglądów urządzeń i modernizacji sieci co może spowodować przerwy w transmisji. O planowanych przeglądach urządzeń, powodujących przerwy w transmisji Operator powiadamia Abonentów za pośrednictwem poczty elektronicznej lub strony www Operatora, co najmniej na jeden dzień przed rozpoczęciem prac. W miarę możliwości Operator prowadzi prace w porze najniższego obciążenia łącza.
4. Operator zobowiązany jest do bezpłatnej wymiany i naprawy należących do niego wadliwych urządzeń, o ile wada ta jest następstwem przyczyny tkwiącej w urządzeniu przed jego montażem lub wynika z jego normalnej eksploatacji.

Rozdział VI **Odpowiedzialność Abonenta**

1. Abonent jest odpowiedzialny wobec prawa polskiego i międzynarodowego za stosowanie nielegalnych lub naruszających prawa osób trzecich danych programów komputerowych.
2. Abonent jest odpowiedzialny wobec prawa polskiego i międzynarodowego w zakresie rozpowszechniania i udostępniania materiałów. Abonent przyjmuje do wiadomości, że zabronione jest rozpowszechnianie materiałów pornograficznych, wszelkich materiałów z naruszeniem praw osób trzecich oraz praw własności intelektualnej.

Rozdział VII **Odpowiedzialność Operatora**

1. Operator odpowiada za świadczone usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, regulaminie oraz Cenniku.
2. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań, za wyjątkiem sytuacji niezależnych od Operatora mający charakter siły wyższej.
3. Operator nie odpowiada za Sprzęt Abonenta (komputer, karta sieciowa, itp) oraz oprogramowanie stosowane przez Abonenta oraz za problemy z nimi związane.
4. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet.

5. Operator nie ingeruje w treść informacji przekazywanych w ramach usługi. Za ingerencję nie uważa się przy tym działań Operatora, skierowanych na zapewnienie ochrony przed wirusami komputerowymi.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w jego komputerze, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich oraz przed wirusami komputerowymi, ochrony przed dostępem osób nieupoważnionych, a także działań przeciwko próbom nieuprawnionego przecięzania łącz Operatora.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wykorzystania przez Abonenta informacji i oprogramowania za pośrednictwem Systemu ZEIWIFINET.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za informacje i materiały udostępniane przez Abonenta za pośrednictwem skrzynki pocztowej i strony www Operatora, znajdujących się na serwerze Operatora.

ROZDZIAŁ VIII **Opłata abonamentowa**

1. Wysokość wszelkich opłat pobieranych przez Operatora określa Cennik. Aktualny Cennik dostępny jest w biurze Operatora oraz na stronie www Operatora
2. Operator ustala miesięczny Okres Rozliczeniowy za wykonywaną usługę.
3. Abonent uiszcza opłatę abonamentową, określoną w aktualnym Cenniku, do 15-go dnia każdego miesiąca, którego dotyczy opłata (tzn. Za m-c styczeń abonament jest płatny do dnia 15-go stycznia itd.) Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu należności na konto bankowe Operatora.

Numer konta: 77114020040000340245825493

4. Abonent, który zawarł umowę w trakcie Okresu Rozliczeniowego, obciążony jest abonamentem cząstkowym. Abonament cząstkowy obliczany jest na zasadzie: 1/30 opłaty za pełny Okres Rozliczeniowy, pomnożona przez ilość dni, w których Abonent korzystał z usługi.
5. W przypadku nieuiszczenia w terminie opłaty abonamentowej, Operator może wysłać ponaglenie, informując w nim o obowiązku uiszczenia opłaty w określonym terminie. Abonent obciążony jest kosztami sporządzenia i doręczenia ponaglenia.
6. Brak druków wpłat abonamentowych nie zwalnia Abonenta z uiszczenia opłat abonamentowych.
7. Operator zastrzega sobie prawo zmiany wysokości opłaty abonamentowej.
8. O zmianie wysokości opłaty abonamentowej Operator powiadamia Abonentów na piśmie lub za pomocą ogłoszenia na stronie www Operatora (www.zeifinet.pl), w terminie nie krótszym niż jeden okres rozliczeniowy przed wprowadzeniem nowej opłaty.
9. Abonent ma prawo do wypowiedzenia Umowy z powodu braku akceptacji nowej opłaty. Brak pisemnego wypowiedzenia Abonenta do dnia obowiązywania nowej opłaty będzie rozumiane jako jej akceptacja.
10. Złożenie wypowiedzenia, o którym mowa w punkcie 9, powoduje rozwiązanie Umowy najwcześniej od dnia obowiązywania opłaty abonamentowej w nowej wysokości.
11. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłaty abonamentowej za okres gdy umowa obowiązywała.

ROZDZIAŁ IX **Usuwanie Usterek i Awarii**

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących zakłóceniach w korzystaniu z usług.
2. Operator zobowiązany jest do usuwania Usterek w terminie nie dłuższym niż trzy dni robocze od daty ich zgłoszenia. Za dni robocze przyjmuje się dni od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 08:00 do 16:00, o ile Abonent nie umówi się w innym terminie.
3. W przypadku braku możliwości usunięcia Usterki w terminie określonym w dziale IX punkt 2, Operator powiadomi zgłaszającego o terminie jej usunięcia.
4. Jeśli istnieje konieczność, Abonent powinien zapewnić dostęp do lokalu w celu usunięcia Usterki.
5. Awarię Operator powinien usunąć nie później niż czterdzieści osiem godzin od momentu zgłoszenia.
6. Operator nie odpowiada za Usterki i Awarie wynikające z nieprawidłowego funkcjonowania Sprzętu i oprogramowania należącego do Abonenta.
7. Abonentowi przysługuje prawo obniżenia opłaty abonamentowej, za każdy kolejny pełny dzień Awarii, licząc od daty zgłoszenia Awarii przez Abonenta.

ROZDZIAŁ X **Postępowanie reklamacyjne**

1. Reklamacja Abonenta może dotyczyć:
 - a) niedotrzymania winy z Operatora wyznaczonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi;
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi;
 - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi;

2. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
3. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w dziale X punkt 2, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż siedem dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
4. Reklamacja musi być złożona pisemnie i dostarczona do Biura Obsługi Klienta Operatora sieci.
5. W przypadku złożenia reklamacji Operator jest zobowiązany w terminie czternastu dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Przepisu nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie trzydziestu dni od dnia jej złożenia.
6. Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację w terminie trzydziestu dni od dnia jej złożenia udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, zgodnie z art. 106 ust 2 ustawy Prawo telekomunikacyjne/Dz.U. Nr 171, poz. 1800/.
7. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - b) powołanie podstawy prawnej;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie reklamacji, z podaniem uzasadnienia praktycznego i prawnego;
 - d) 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 2004r, - Prawo telekomunikacyjne.

ROZDZIAŁ XI

Rozwiązanie Umowy (odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie), odłączenia Systemu ZEIWIFINET, zmiana Pakietu

1. Abonent ma prawo do odstąpienia od Umowy w terminie dziesięciu dni od jej zawarcia.
2. Zawarta Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia. Termin wypowiedzenia biegnie od ostatniego dnia miesiąca, w którym nastąpiło wypowiedzenie Umowy. Przyjęta jest wyłącznie pisemna forma wypowiedzenia Umowy.
3. Operator ma prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym i odłączenia Abonenta w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy i regulaminu.
4. Operator ma prawo do odłączenia Abonenta bez uprzedniego powiadomienia, w przypadku zalegania przez Abonenta z opłatą abonamentową za okres jednego miesiąca.
5. W przypadku zalegania przez Abonenta z opłatą abonamentową za okres dwóch miesięcy ponowne podłączenie nastąpi po uregulowaniu zaległych opłat i wniesieniu opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w cenniku.
6. W przypadku śmierci Abonenta Umowa wygasa, o ile osoba, która pozostawała w związku małżeńskim z Abonentem lub inni członkowie rodziny zamieszkujący lokal, którego dotyczy umowa, w ciągu trzydziestu dni nie wystąpią z wnioskiem o dalsze świadczenie usług na ich rzecz.
7. Na wniosek Abonenta może nastąpić czasowe zawieszenie usług przez okres maksymalnie sześciu miesięcy. Wniosek taki musi być złożony na piśmie, co najmniej z jednomiesięcznym wyprzedzeniem, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Abonent z góry określa datę ponownej aktywacji usług. Za czasowe zawieszenie usług pobierana jest opłata manipulacyjna w wysokości określonej w cenniku. Abonent wnosi opłatę manipulacyjną przed zawieszeniem usług.
8. W przypadku umów zawartych na czas określony nie ma możliwości zawieszenia usługi.
9. Abonent może zmienić Pakiet z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Przyjęta jest wyłącznie pisemna forma zmiany Pakietu.

ROZDZIAŁ XII

Postanowienia końcowe

1. Niniejszy regulamin stanowi integralną część Umowy, zawartej między Operatorem a Abonentem.
2. Operator zastrzega sobie prawo zmiany regulaminu. O zmianach w regulaminie Operator powiadamia w terminie nie krótszym niż jeden Okres Rozliczeniowy przed wprowadzeniem w życie. Abonent ma prawo do wypowiedzenia Umowy z powodu braku akceptacji nowego regulaminu. Brak pisemnego wypowiedzenia Abonenta do dnia obowiązywania nowego regulaminu będzie rozumiane jako jego akceptacja. Złożenie wypowiedzenia powoduje rozwiązanie Umowy najwcześniej od dnia obowiązywania nowego regulaminu.
3. Operator ma prawo przetwarzać udostępnione mu dane osobowe wyłącznie dla swoich celów i nie może udostępniać ich osobom trzecim.
4. Wszelkie spory powstałe na tle wykonywania umowy podlegają rozpoznaniu przez sąd powszechny właściwy dla Operatora.