

Regulamin usługi

Rozdział I. Postanowienia ogólne

§ 1

Znaczenie określeń użytych w Regulaminie

1. Abonament – opłata comiesięczna za stały nielimitowany czasowo dostęp do sieci Internet.
2. Abonent - podmiot, który zawarł Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie transmisji danych z dostępem do Internetu.
3. Cennik – cennik usług transmisji danych z dostępem do Internetu, stanowiący załącznik do Regulaminu.
4. Gniazdo abonenckie – urządzenie zainstalowane w lokalu Abonenta stanowiące zakończenie sieci telewizji kablowej.
5. Opłata aktywacyjna – opłata za uzyskanie dostępu do sieci operatora.
6. Lokal - nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal mieszkalny), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usług lub, w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane zakończenie sieci.
7. Modem – indywidualnie adresowane urządzenie, oddane Abonentowi do użytkowania, umożliwiające transmisję danych w tym dostęp do sieci Internet.
8. Operator – Spółdzielnia Mieszkaniowa w Nowym Tomyślu
9. Okres rozliczeniowy – miesiąc kalendarzowy
10. Regulamin - niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie transmisji danych z dostępem do Internetu przez Spółdzielnię Mieszkaniową w Nowy Tomyślu, stanowiący integralną część Umowy.
11. Sieć internetowa – zespół środków technicznych Operatora telewizji kablowej umożliwiający transmisję sygnałów telekomunikacyjnych (w tym przesyłu danych) z i do Modemu internetowego.

12. Terminal abonencki – komputer lub inne urządzenie końcowe umożliwiające odbiór, nadawanie i przetwarzanie danych, wykorzystywane przez Abonenta dla potrzeb korzystania z usług świadczonych na podstawie Umowy.

13. Umowa – Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie transmisji danych z dostępem do Internetu.

14. Usługi – Usługi telekomunikacyjne w zakresie transmisji danych z dostępem do Internetu, Usługi dodatkowe.

15. Zamawiający – podmiot zainteresowany zawarciem Umowy.

§2

Zakres Regulaminu.

1. Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora.

2. Zakres usług objętych Regulaminem:

a. Usługi transmisji danych w tym dostęp do sieci Internet.

b. Usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami

3. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi.

4. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

Rozdział II. Zawieranie umów

§ 3

Procedura zawierania Umowy

1. Zamawiający składa u Operatora pisemny wniosek na instalację Internetu.

2. Operator w ciągu 14 dni sprawdza techniczną możliwość realizacji zamówionych usług i udziela odpowiedzi.

3. Operator uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia usług na rzecz Zamawiającego.

4. Operator zastrzega sobie prawo uzależnienia zawarcia Umowy od spełnienia dodatkowych warunków, w szczególności od braku zaległości w opłatach za użytkowanie telewizji kablowej i innych zaległości wobec Operatora.

5. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie.

§ 4

Strony i warunki zawierania Umowy

1. Umowa zawierana jest przez upoważnionego przedstawiciela Operatora z jednej Strony, z drugiej Strony przez Zamawiającego.

2. Zamawiający zawiera Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.

3. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony lub określony.

4. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu lub zgodę osoby. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tytuł prawny do lokalu lub zgodę osoby posiadającej tytuł prawny do lokalu przed zawarciem Umowy.

5. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokumenty zawierające dane niezbędne do zawarcia Umowy i jej prawidłowej realizacji. Mogą to być: nazwisko i imiona/nazwa firmy, adres zameldowania, adres zamieszkania,

PESEL, numer ewidencji podatkowej, dane potwierdzające możliwość realizacji zobowiązań wobec Operatora.

6. Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:

- okazania nieczytelnych dokumentów
- niewyrażenia zgody na skopiowanie przedstawionych dokumentów
- odmowy przekazania danych wymienionych w punkcie 5

Rozdział III. Realizacja Umowy

§ 5

Instalacja Modemu

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Modemu w Lokalu.

2. Podczas instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

3. Zakończenie instalacji i sprawność Modemu Abonent potwierdza podpisując protokół odbioru.

§ 6

Abonent ma prawo podłączenia w ramach Usługi jednego urządzenia końcowego. Instalacja kolejnych urządzeń jest możliwa na warunkach i za opłatą określoną w Cenniku.

§ 7

Użytkowanie Modemów przez Abonentów:

1. Modem stanowi własność Operatora.

2. Abonent zobowiązany jest do korzystania z Modemu zgodnie z jego przeznaczeniem. Abonent nie jest upoważniony do rozporządzania Modemem, w szczególności nie jest uprawniony do udostępniania go osobom trzecim, otwierania sprzętu i zrywania naklejki zabezpieczającej.

3. Abonent odpowiedzialny jest za utratę, zniszczenie lub uszkodzenie Modemu, a także za wszelkie inne szkody powstałe z jego winy w urządzeniu i sieci Operatora, zaistniałe w okresie od wydania sprzętu do jego zwrotu. Kosztami naprawy lub wymiany urządzenia (do jego pełnej wartości) zostanie obciążony Abonent.

4. Ocenę i kwalifikację przyczyny uszkodzenia dokonuje pracownik Operatora lub wskazany przez niego podmiot.

5. Wydanie nowego Modemu w zamian za utracony lub uszkodzony może nastąpić dopiero po dokonaniu zapłaty jego pełnej wartości.

6. Abonent nie odpowiada za szkody wynikające ze zużycia urządzeń podczas prawidłowej eksploatacji lub za ukryte wady techniczne tkwiące w nich.

§ 8

Do dokonywania napraw, przeróbek, zmian w przekazanym sprzęcie i sieci internetowej upoważnione są wyłącznie służby techniczne Operatora.

§ 9

Zmiana miejsca użytkowania Modemu

1. Abonent ma prawo do złożenia pisemnego zamówienia o zmianę miejsca zainstalowania Modemu.
2. Operator w ciągu 14 dni rozpatrzy zamówienie pod względem technicznym i dokona nowej instalacji po wniesieniu opłaty zgodnie z Cennikiem.
3. Abonent nie jest uprawniony do samowolnej zmiany miejsca użytkowania Modemu. Operator nie ponosi w tym wypadku odpowiedzialności za pogorszenie lub utratę możliwości świadczenia Usług.

Rozdział IV. Zmiana lub zawieszenie Umowy

§ 10

Abonent zobowiązany jest pisemnie poinformować o zmianach danych zawartych w Umowie w terminie do końca miesiąca, w którym te zmiany zaszły, pod rygorem poniesienia konsekwencji wynikających z ich niezgłoszenia.

§ 11

Operator może na pisemny wniosek Abonenta, złożony do 20-go dnia miesiąca, zawiesić świadczenie Usług, z jednoczesnym zawieszeniem pobierania opłat od następnego miesiąca, z następującymi zastrzeżeniami:

- zawieszenie określone jest w pełnych miesiącach
- całkowity czas zawieszenia jest ograniczony do 3-ch miesięcy
- ponowne podłączenie Modemu wymaga wniesienia opłaty zgodnie z Cennikiem

§ 12

Przedłużenie okresu zawieszenia Umowy na czas dłuższy niż 3 miesiące jest równoznaczne z wygaśnięciem Umowy ze wszystkimi konsekwencjami finansowymi.

Rozdział V. Rozwiązanie Umowy

§ 13

Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze Stron z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca. Wypowiedzenie wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności. Umowa zawarta na czas określony może być rozwiązana j.w. pod rygorem kary pieniężnej, której wysokość jest sumą ulg przyznanych abonentowi w ramach promocji.

§ 14

Umowa może być rozwiązana przez Operatora w trybie natychmiastowym w przypadku istotnego naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy bądź Regulaminu, a w szczególności:

- zalegania z opłatą za dostęp do Internetu ponad jeden miesiąc
- dokonywania przeróbek urządzeń Operatora lub nieuprawnionych podłączeń
- samowolnego podłączenia dodatkowych Terminali
- udostępnienia dostępu do Internetu osobom trzecim
- zalegania z opłatą za telewizję kablową ponad dwa miesiące albo posiadania innych nie uregulowanych

zobowiązań wobec Operatora

- ingerowania lub przechwytywania danych innych użytkowników
- prowadzenia działań wywołujących zawieszenie bądź blokowanie urządzeń abonentów lub użytkowników Internetu, w tym sieci Operatora
- uszkodzenia urządzeń Operatora
- utraty tytułu prawnego do Lokalu lub zgody osoby posiadającej tytuł prawny
- umieszczania w Internecie treści niezgodnych z prawem np. informacji, danych, oprogramowania, zdjęć i treści pornograficznych lub obrażających uczucia ludzkie, normy społeczne, etyczne i obyczajowe
- wykorzystania Usług telekomunikacyjnych w zakresie transmisji danych z dostępem do Internetu do celów sprzecznych z przepisami prawa

§ 15

Abonent jest zobowiązany do zwrotu sprzętu w ciągu 7 dni od rozwiązania Umowy, przez dostarczenie do siedziby Operatora kompletnego Modemu, łącznie z kablem połączeniowym, zasilaczem, płytą instalacyjną. Opóźnienie zwrotu sprzętu może spowodować naliczenie kar umownych za każdy dzień, według Cennika.

Rozdział VI. Wygaśnięcie Umowy

§ 16

Umowa abonencka wygasa na skutek:

- przekroczenia okresu zawieszenia usług internetowych
- utraty przez Operatora uprawnień do świadczenia usług internetowych

§ 17

Wygaśnięcie Umowy pociąga za sobą obowiązek zwrotu sprzętu na warunkach określonych w § 15.

Rozdział VII. Zakres świadczenia Usługi. Obowiązki i odpowiedzialność Operatora

§ 18

Zakres świadczenia Usługi

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz Cenniku.
2. Operator nie gwarantuje przepustowości do sieci Internet.
3. Abonent może zmienić, na swój wniosek, zakres świadczonych Usług. Zmiana zakresu nastąpi od początku nowego Okresu rozliczeniowego po zawarciu aneksu do Umowy. Opłaty za Usługi świadczone według zmienionej Umowy będą naliczane również od nowego Okresu rozliczeniowego.
4. Zasady określone w ust.3 stosuje się odpowiednio do dokonywania zmian usług dodatkowych.
5. Za dokonywanie zmian Usług Operator może pobierać opłaty przewidziane w Cenniku.
6. Zmiana zakresu usług dokonywana przez Operatora, polegająca na zaprzestaniu świadczenia niektórych usług wymaga wypowiedzenia tych usług w trybie określonym w §13 Regulaminu.

§ 19

Obsługa serwisowa obejmuje:

1. Telefoniczną obsługę abonentów w godzinach pracy biura
2. Usuwanie wad w jakości świadczonej Usługi bez zbędnej zwłoki.
3. Informacje o aktualnie świadczonych Usługach oraz Cenniku.

4. Informacje o ofertach promocyjnych.

§ 20

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wyłącznie w zakresie określonym w

Umowie, Regulaminie, obowiązujących przepisach prawa.

2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje kara umowna w wysokości 1/30 średniego abonamentu liczonego według rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych. Kara nie przysługuje, jeśli w okresie rozliczeniowym okres przerwy był krótszy niż 36 godzin.

3. Wypłata kary umownej dokonywana jest na podstawie reklamacji złożonej zgodnie z trybem określonym w Regulaminie.

4. Terminy określone w tym rozdziale liczone są od momentu zgłoszenia awarii przez Abonenta.

§ 21

Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

1. Przerwy i zakłócenia w transmisji danych, powstałe poza eksploatowaną siecią telewizji kablowej.

2. Utratę lub naruszenie danych, plików, oprogramowania, znajdujących się w Terminalu abonenckim, do których mogło dojść w trakcie konfigurowania i podłączenia Terminala do sieci internetowej.

3. Zabezpieczenie danych w Terminalu abonenckim i nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody powstałe u Abonenta, wywołane przez czynniki zewnętrzne, takie jak inni użytkownicy, wirusy itp.

4. Treść i zawartość danych dostępnych w Internecie, jak również za ewentualne straty wynikłe z ich wykorzystania lub niemożności ich wykorzystania.

5. Jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonenta wskutek utraty danych, opóźnienia lub braku przesyłu danych spowodowane brakiem transmisji, przerwami transmisji, opóźnioną lub powolną transmisją oraz przerwami w świadczeniu Usług telekomunikacyjnych w zakresie transmisji danych z dostępem do Internetu.

Rozdział VIII. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta

§ 22

Abonent zobowiązany jest do przestrzegania niniejszego Regulaminu.

Naruszaniem Regulaminu jest w szczególności:

1. Celowe działanie powodujące zawieszanie urządzeń innych Abonentów lub użytkowników sieci Internet.
2. Umieszczanie w sieci Internet treści nie zgodnych z prawem np: Informacji danych lub oprogramowania, zdjęć pornograficznych, treści obrażających uczucia ludzkie, normy społeczne, etyczne i obyczajowe.
3. Działanie powodujące nielegalne przechwytywanie danych od innych użytkowników bądź ingerowanie w ich urządzenia.
4. Wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy sieci telewizji kablowej lub sieci Internet bądź urządzeniach innych użytkowników.

§ 23

1. Abonent jest zobowiązany do umożliwienia operatorowi lub osobie przez niego upoważnionej dokonania przeglądu instalacji telewizji kablowej, gniazda abonenckiego oraz modemu Operatora, o ile zachodzi podejrzenie zakłócenia pracy sieci w związku z niepoprawną pracą terminala pod rygorem natychmiastowego rozwiązania umowy.
2. Do dokonywania napraw, przeróbek, zmian w przekazywanym sprzęcie i sieci telewizji kablowej upoważnione są wyłącznie służby techniczne Operatora

§ 24

Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem.

1. Opłata aktywacyjna za uzyskanie dostępu do Sieci internetowej jest uiszczana w chwili zawierania Umowy.
2. Miesięczną opłatę abonamentową należy uiszczać z góry za dany miesiąc, nie później niż do 15-go dnia każdego miesiąca, niezależnie od otrzymania rachunku.
3. Za dzień zapłaty uważa się dzień dokonania wpłaty w kasie operatora lub na jego konto bankowe na podstawie otrzymanego rachunku.
4. Za nieterminowe opłacanie Abonamentu Operator ma prawo naliczyć dodatkowe zobowiązanie za zwłokę w wysokości ustawowych odsetek.

5. Odsetki za zwłokę w opłacaniu Abonamentu należy uiścić w ciągu 7 dni od powiadomienia. Powiadomienie wysłane listem poleconym na adres znajdujący się w Umowie uważa się za skutecznie doręczone.

§ 25

W przypadku utraty lub zniszczenia Modemu Abonent jest zobowiązany powiadomić Operatora telefonicznie w ciągu 48 godzin od stwierdzenia tego faktu, a następnie potwierdzić pisemnie, pod rygorem poniesienia wszystkich konsekwencji mogących wyniknąć z tego zdarzenia.

Rozdział IX. Tryb postępowania reklamacyjnego

§ 26

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Operatora usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty rachunku.

2. Reklamacja powinna zawierać:

- a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
- b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- d. numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora usług lub adres miejsca świadczenia Usług;
- e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług, w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
- f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
- g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
- h. podpis Abonenta . w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt a-e, g lub h, Operator usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i

zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

§ 27

1. Reklamacja może być złożona w Biurze Operatora.
2. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Przedstawiciela Operatora, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

§ 28

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Operator usług udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
4. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna, która zawarła Umowę Abonencką w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

Rozdział X. Postanowienia końcowe

§ 29

Operator może wprowadzić wksel, jako formę zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Regulaminu i Umowy.

§ 30

Zmiany Regulaminu i Cennika.

1. Operator powiadamia Abonenta na piśmie o zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem zmian w życie. W przypadku braku akceptacji tych zmian Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy.
2. Operator powiadamia Abonenta na piśmie o podwyższeniu cen Usług z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem zmian w życie. W przypadku braku akceptacji tych zmian Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy a Operatorowi nie przysługuje prawo do odszkodowania z wyjątkiem roszczenia o zwrot przyznanej ulgi.
3. Wypowiedzenie Umowy, o którym mowa w ust.1 i 2 może nastąpić jedynie przed wejściem w życie zmian Regulaminu i Cennika.
4. Zmiana regulaminu pociąga za sobą możliwość odstąpienia abonenta od umowy na czas określony bez konieczności zapłaty kar umownych na rzecz operatora.

§ 31

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy Prawo Telekomunikacyjne, przepisy rozporządzeń wykonawczych.

Regulamin został zatwierdzony uchwałą nr 95/07 Zarządu Spółdzielni Mieszkaniowej w Nowym Tomyślu z dnia

18.07.07r.