

Regulamin

§1 Terminologia

ABONAMENT

Miesięczna opłata uiszczana przez Abonenta za korzystanie z usług świadczonych przez Operatora.

ABONENT

Osoba fizyczna lub prawna, która zawarła z Operatorem pisemną Umowę o świadczenie usługi dostępu do Internetu.

AWARIA

Przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą.

CENNIK

Zestawienie opłaty za usługi świadczone przez Operatora.

INSTALACJA

Wykonanie Przyłącza Sietciowego w Lokalu Abonenta oraz jego aktywacja.

OPERATOR

INTERNAWI PHU z siedzibą w Bielawach, ul. Garbarska 6

OSPRZĘT

Urządzenia niezbędne do prawidłowej pracy Przyłącza Sietciowego

PONOWNA AKTYWACJA

Wznowienie dostępu do Sieci z wykorzystaniem istniejącego Przyłącza Sietciowego.

PRZYŁĄCZE SIECIOWE

Okablowanie w lokalu Abonenta oraz Osprzęt, stanowiące własność Operatora.

SIEĆ

Sieć telekomunikacyjna, za pomocą której Operator świadczy usługę dostępu do Internetu.

UMOWA

Pisemne, zgodne oświadczenie woli Abonenta i Operatora, określające wzajemne uprawnienia i obowiązki stron.

§2 Zawarcie Umowy

2.1 Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usługi dostępu do Internetu, zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności oraz przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.

2.2 Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy z osobami:

- nie spełniającymi warunków określonych Regulaminem przed podpisaniem Umowy,
- które zalegają z jakimikolwiek płatnościami w stosunku do Operatora,
- z którymi Operator rozwiązał Umowę w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nieprzestrzeganiem postanowień Regulaminu.

2.3 Abonent będący osobą prawną zawiera Umowę poprzez osoby upoważnione do jej reprezentowania.

2.4 Przy zawieraniu Umowy Abonent winien udostępnić i udokumentować Operatorowi następujące dane: imię (imiona), nazwisko (nazwiska), adres zamieszkania (adres do

korrespondencji), telefon kontaktowy, nr PESEL oraz nr dowodu osobistego, a osoba prawna: nazwę firmy, adres siedziby i nr NIP oraz nr REGON.

2.5 Ochrona danych osobowych.

2.5.1 Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych podanych podczas aktywacji Usługi w celach służących świadczeniu przez Operatora Usług oraz wystawienia dowodów księgowych.

2.5.2 Abonent oświadcza, iż wie o swoim prawie do wglądu oraz poprawiania własnych danych osobowych.

2.5.3 Operator zobowiązuje się do przestrzegania tajemnicy związanej z danymi Abonenta i nieudostępniania tych danych innym podmiotom.

§3 Warunki świadczenia usługi

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

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

3.3 W przypadku występującego przed zawarciem Umowy braku możliwości technicznych do instalacji, Operator może jej odmówić albo uzgodnić z Abonentem sposób jej wykonania.

3.4 Uruchomienie usługi dostępu do Internetu następuje z dniem podpisania przez Abonenta Umowy.

3.5 Operator 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.

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

3.7 Osprzęt stanowi własność Operatora (o ile umowa nie stanowi inaczej). Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Osprzętem, w szczególności nie ma prawa udostępniania go (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim. Z chwilą otrzymania Osprzętu na Abonenta przechodzi ryzyko jego przypadkowej utraty lub uszkodzenia. Po wygaśnięciu, odstąpieniu lub rozwiązaniu Umowy Abonent jest zobowiązany zwrócić Operatorowi Osprzęt w stanie nie pogorszonym w ciągu 7 dni. W przypadku niewykonania przez Abonenta niniejszego zobowiązania, obciążony zostanie on kosztami rzeczywistymi Osprzętu.

3.8 Abonent może złożyć wniosek w sprawie wykonania:

- montażu dodatkowego Przyłącza Sietciowego / przeniesienia Przyłącza Sietciowego,
- ponownej Aktywacji,
- zmiany parametrów usługi,
- zmiany danych Abonenta.

§4 Opłaty za usługi

4.1 W chwili wykonania przyłącza Abonent zobowiązany jest do wniesienia:

- opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Umowie,
- opłaty za bieżący okres rozliczeniowy,

- opłat za usługi dodatkowe wynikające z Cennika.

4.2 Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania Abonamentu w wysokości określonej w Umowie.

4.3 Jeżeli usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 Abonamentu za każdy dzień świadczenia usługi.

4.4 Operator ma prawo i obowiązek konserwacji i modernizacji Sieci, co może spowodować przerwy w świadczeniu usługi lub pogorszenie jej jakości, jednak nie dłuższych jednorazowo niż 24 godziny i nie częściej niż 2 dni w miesiącu.

4.5 Za przerwy w dostępie do Internetu za pomocą Sieci Abonament zostanie obniżony, w przypadku doręczenia Operatorowi uzasadnionej pisemnej reklamacji Abonenta w terminie do 1 miesiący od dnia, w którym ustała awaria, o 1/30 za każdy kolejny dzień awarii (w którym nastąpiło przynajmniej sześć godzin braku sygnału). Obniżka Abonamentu zostanie uwzględniona przez Operatora w rachunku za następny okres płatności po rozpatrzeniu reklamacji, z uwzględnieniem postanowień §7. 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.

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

4.7 Za świadczenie usługi dostępu do Internetu Operator będzie wystawiał faktury Abonent zobowiązuje się do osobistego odbioru faktury w siedzibie firmy Operatora bądź wskazania adresu e-mail, na który zostanie wysłany elektroniczny obraz faktury.

4.8 Operator zastrzega sobie prawo do pobierania dodatkowych opłat za świadczenie usług dodatkowych w Sieci, zleconych przez Abonenta, zgodnie z obowiązującym cennikiem Operatora.

§5 Rozwiązanie, wygaśnięcie umowy

5.1 Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony.

5.1.1 Zerwanie umowy na czas określony w okresie jej trwania przez Abonenta wiąże się z zapłaceniem kary umownej w wysokości określonej w Umowie.

5.1.2 W przypadku umowy na czas nieokreślony rozwiązanie następuje po pisemnym zawiadomieniu dostarczonym na co najmniej 30 dni przed planowaną rezygnacją z Usług Operatora.

5.1.3 Brak wpłat już od 3 okresów abonamentowych daje możliwość zerwaniem Umowy z winy Abonenta i uprawnia Operatora do naliczenia kary umownej.

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

- Abonent umożliwi dodatkowe korzystanie z usług dostępu do Internetu za pomocą Sieci osobie trzeciej, w szczególności

jeśli podłączy dodatkowe urządzenie do Przyłącza Sietowego lub umożliwi korzystanie z usług dostępu do Internetu za pomocą Sieci poza lokal, którego dotyczy Umowa,

- Abonent dokona samowolnej przeróbki Przyłącza Sietowego lub zawinione jego uszkodzenia,

- Abonent naruszy postanowienia Regulaminu w sposób określony w pkt. 8.1.

5.3 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. Cesję uznaje się za skuteczną w momencie zawarcia stosownego Aneksu do poprzedniej Umowy podpisanego przez nowego użytkownika lokalu. W razie nieprzejęcia praw i obowiązków Abonenta przez nabywcę praw do lokalu Umowa może być rozwiązana przez

Abonenta wg postanowień umowy. Jeżeli Abonent nie powiadomi Operatora o dokonanym zbyciu lub 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.

5.4 Umowa wygasa w przypadku:

-upływu okresu, na jaki została zawarta (w przypadku gdy Abonent, który zawarł Umowę z corocznym przedłużeniem na okres kolejnych 12 miesięcy musi na 30 dni przed upływem okresu, na jaki została ona zawarta, zawiadomić Operatora, iż nie zamierza korzystać z usługi dostępu do Internetu),

- śmierci Abonenta albo ustania osoby prawnej, chyba, że w prawa Abonenta wstąpią inne osoby,

- gdy Operator utraci zdolność do prowadzenia działalności gospodarczej lub utraci uprawnienia do świadczenia usług objętych Umową.

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

§6 Usuwanie awarii

6.1 Operator zobowiązuje się do usuwania awarii 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 za godziny robocze przyjmuje się godziny od 10.00 do 18.00 w dni od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

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 przesuwają odpowiednio terminy określone w punkcie 6.1.

6.3 Za usunięcie awarii w lokalu Abonenta nie wynikających z fizycznych wad Przyłącza Sietowego lub wynikających z przyczyn leżących po stronie Abonenta, bądź za wezwanie Operatora bez uzasadnienia, pobierana jest opłata według stawek określonych w cenniku Operatora.

6.4 Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego

informowania Operatora o występujących awariach w Sieci.

6.5 Operator ma prawo do okresowych kontroli prawidłowości działania Przyłącza Sietowego. O zamiarze przeprowadzenia kontroli Abonent zostanie powiadomiony. Pracownicy Operatora przeprowadzający kontrolę zobowiązani są, na żądanie Abonenta, okazać pisemne upoważnienie Operatora o powierzeniu im obowiązku kontroli Przyłącza w lokalu Abonenta.

§7 Postępowanie Reklamacyjne

7.1 Reklamacje mogą dotyczyć:

- niedotrzymania z winy Operatora terminów rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do Internetu,
- niewykonania lub nienależytego wykonania usługi,
- wadliwego rozliczenia usługi.

7.2 Reklamacja powinna być złożona na piśmie, osobiście w biurze Operatora lub przesłana listem poleconym na adres biura Operatora.

7.3 Reklamacja lub protokół przyjęcia reklamacji powinny 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, Operator zwróci kwotę wynikającą z uznanej reklamacji. Zwrot kwoty należnej z tytułu uwzględnienia reklamacji następuje w formie zaliczenia jej na poczet przyszłych należności Operatora z tytułu świadczenia na rzecz Abonenta usług, chyba, że Osoba reklamująca zwróci się pisemnie do Operatora o dokonanie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres.

7.5 Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia. Za datę wniesienia reklamacji uważa się dzień otrzymania listu poleconego lub dzień jej zgłoszenia w biurze Operatora.

7.6 Odpowiedź na reklamację wymaga formy pisemnej.

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

7.8 Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w artykułach 109 i 110 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

§8 Naruszenie regulaminu

8.1 Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta są w szczególności:

- zamieszczanie na serwerach Operatora materiałów reklamowych i informacji komercyjnych, przez które uważa się materiały i informacje, których umieszczenie może przynieść dochód właścicielowi lub użytkownikowi strony internetowej lub innej osobie,
- podłączenie do Sieci lub do sieci Internet nieautoryzowanego urządzenia aktywnego (tj. bez wykupienia przez Abonenta stosownej usługi dodatkowej określonej w aktualnym cenniku Operatora) albo udostępnienie Przyłącza osobom trzecim bez zgody Operatora,
- wszelkie inne działanie powodujące zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci lub mające negatywne konsekwencje dla innych użytkowników Sieci lub sieci Internet (w tym aktywacja własnych serwerów usługowych).

8.2 Jeżeli Abonent naruszył Regulamin:

- po raz pierwszy - Operator poinformuje Abonenta listem poleconym o dokonanym naruszeniu z ostrzeżeniem, iż kolejne naruszenie spowoduje rozwiązanie Umowy ze skutkiem natychmiastowym,
- po raz drugi - Operator poinformuje Abonenta listem poleconym o dokonanym naruszeniu i rozwiązuje Umowę ze skutkiem natychmiastowym.

8.3 W przypadku spowodowania przez Abonenta jakiegokolwiek szkody podczas niezgodnego z Umową i Regulaminem korzystania z usługi dostępu do Internetu, ponosi on wyłączną i pełną odpowiedzialność z tego tytułu.

§9 Postanowienia końcowe

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

9.2 Abonent oświadcza, że zapoznał się z postanowieniami Regulaminu i przyjmuje go do stosowania.

9.3 Aktualny Regulamin i Cennik są dostępne w siedzibie Operatora oraz na jego stronie internetowej pod adresem: www.internawi.pl

9.4 Operator zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu.

