

Regulamin świadczenia Usług Transmisji Danych Cyfrowych przez firmę Agencja Usług Informatycznych „INFOX” Leszek Szymański

Dział I - Postanowienia ogólne

§1

Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają:

1. Usługodawca, Dostawca – Agencja Usług Informatycznych „INFOX” Leszek Szymański, adres: 38-400 Krosno, ul. Korczyńska 18A
2. Usługobiorca, Abonent – podmiot (osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej), który zawarł umowę i korzysta z usług Usługodawcy.
2. Cennik - Cennik Usług związanych z Transmisją Danych Cyfrowych oraz usługami dodatkowymi realizowanymi przez Usługodawcę.
3. Regulamin - Regulamin świadczenia usług Transmisji Danych Cyfrowych przez Usługodawcę.
4. Umowa - Umowa o świadczenie usług Transmisji Danych Cyfrowych zawarta pomiędzy Usługodawcą a Usługobiorcą.

§2

1. Podstawą korzystania przez Abonenta z usług Transmisji Danych Cyfrowych świadczonych przez Usługodawcę jest przestrzeganie niniejszego Regulaminu. Regulamin ten zawiera zasady współpracy pomiędzy Usługobiorcą, a Usługodawcą oraz określa zakres odpowiedzialności, prawa i obowiązki wyżej wymienionych podmiotów.
2. Zamówienie usługi u Usługodawcy (również na okres testów) jest równoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu bez względu na to, w jaki sposób zamówienie zostało złożone.
3. Usługodawca zapewnia, że działa i świadczy usługi zgodnie z obowiązującym prawem.
4. Usługodawca może przechowywać oraz przetwarzać następujące dane osobowe Usługobiorcy niezbędne do nawiązania, zmiany lub rozwiązania umowy współpracy:
 - nazwisko i imiona usługobiorcy lub pełną nazwę w przypadku osób prawnych oraz jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej,
 - numer identyfikacyjny NIP i PESEL,
 - adres zameldowania lub adres prowadzenia działalności,
 - miejsce (adres) świadczenia usług,
 - adres do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres zameldowania lub prowadzenia działalności
 - adresy elektroniczne,
 - imię i nazwisko przedstawicieli w przypadku osób prawnych i jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej,
 - numery telefonów osób fizycznych lub przedstawicieli w przypadku osób prawnych i jednostek nieposiadających osobowości prawnej.
5. Usługobiorca ma prawo wglądu i zmiany wszystkich ww. danych oraz wyraża zgodę na ich przetwarzanie w celach służących wykonaniu jak i rozliczeniu usługi a także informacyjnych i marketingowych.
6. Usługodawca w żadnym przypadku nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe dane podane przez Usługobiorcę.

Dział II - Zakres i warunki świadczenia Usług Transmisji Danych Cyfrowych:

§3

1. W ramach Usług Transmisji Danych Cyfrowych Usługodawca zapewnia:
 - a) dostęp do sieci internet za pośrednictwem sieci Usługodawcy,
 - b) 1 adres IP z zakresu sieci wewnętrznej (niepubliczny),
 - c) przepustowość łącza ograniczoną do wartości podanej w umowie, nie mniej jednak niż 50% wartości umownej.
 - d) inne usługi zawarte w umowie.
2. Za usługi dodatkowe Usługodawca pobiera opłaty zgodne z aktualnie obowiązującym cennikiem.
3. Usługodawca zastrzega możliwość ograniczenia dostępu do niektórych usług w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania sieci i urządzeń.
4. Usługobiorca nie może udostępniać osobom trzecim usług świadczonych przez Usługodawcę, chyba że umowa stanowi inaczej.
5. Usługobiorca nie może uruchamiać na swoim łączu żadnych usług serwerowych, chyba że umowa stanowi inaczej.

§4

1. Abonent zobowiązuje się używać sieci oraz urządzeń transmisyjnych zgodnie z wymogami prawidłowej eksploatacji i zasadami określonymi w Regulaminie.
2. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić Dostawcę o występujących nieprawidłowościach w funkcjonowaniu Usług.
3. Abonent dołoży starań, aby czynności mocno obciążające łącze internetowe (w szczególności transfer dużych plików) wykonywać w miarę możliwości poza czasem największego obciążenia sieci, tj. poza godzinami 16.00 – 23.00.
4. Abonentowi nie wolno podejmować czynności mających na celu zakłócanie funkcjonowania urządzeń transmisyjnych, dotyczy to również odcinania urządzeń od sieci energetycznej.
5. Koszty utrzymania urządzeń, w tym koszty zasilania, urządzeń po stronie Abonenta obciążają Usługobiorcę.

§5

1. Na życzenie Abonenta Usługodawca może zawiesić świadczenie usług na okres nie dłuższy niż 3 miesiące.
2. Abonent powinien wystąpić do Usługodawcy z wnioskiem o zawieszenie świadczenia usługi z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem.
3. Przez okres zawieszenia usług, Abonent jest zwolniony z obowiązku uiszczania miesięcznej opłaty abonamentowej za usługę. Za czasowe zawieszenie usługi Abonent zobowiązany jest do uiszczenia jednorazowej opłaty w wysokości 50% abonamentu miesięcznego. Ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi dokonywane jest bezpłatnie.

§6

Abonent jest obowiązany umożliwić przedstawicielom Usługodawcy sprawdzenie stanu technicznego komputera oraz urządzeń transmisyjnych zainstalowanych w jego obiektach.

§7

1. Jeżeli umowa nie stanowi inaczej, granicę stron ustala się:
 - w przypadku łączy radiowych – na linku radiowym,
 - w przypadku łączy przewodowych – na zakończeniu kabla w lokalu abonenta.
2. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w sprzęcie stanowiącym własność Usługodawcy dokonują przedstawiciele Usługodawcy lub inna upoważniona przez Usługodawcę osoba lub firma.
3. Koszty usuwania uszkodzeń w urządzeniach stanowiących własność Usługodawcy ponosi Usługodawca, koszty usuwania uszkodzeń w urządzeniach stanowiących własność Usługobiorcy ponosi Usługobiorca.
Usługodawca ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie urządzeń lub sieci stanowiących własność Usługodawcy powstało na skutek:
 - a) samowolnej naprawy dokonanej przez Abonenta,
 - b) zniszczenia lub przeróbek sieci oraz urządzeń teletransmisyjnych,
 - c) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji.
4. Usługodawca ma prawo obciążyć Abonenta kosztami poniesionymi w związku z nieprawidłowym działaniem sieci spowodowanym uszkodzeniem lub odcięciem urządzeń transmisyjnych zainstalowanych u Abonenta od zasilania energetycznego.

Dział III - Umowa o świadczenie usług.

§8

Umowa o świadczenie Usługi Internetowej zostaje zawarta w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, po spełnieniu przez Usługobiorcę warunków określonych w Regulaminie.

§9

Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia usług w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie i Umowie, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków Regulaminu i Umowy.

§10

W imieniu Usługodawcy umowę zawiera właściciel. Usługobiorca może zawrzeć Umowę osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.

§11

Usługodawca zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia umowy o świadczenie usług.

§12

W celu zawarcia Umowy zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tożsamość lub status prawny.

§13

Usługodawca zastrzega sobie możliwość odstąpienia od umowy w przypadku stwierdzenia niemożności zestawienia połączenia do Usługobiorcy lub z innych ważnych przyczyn. W takim przypadku następuje zwrot wpłaconych przez Usługobiorcę kwot pieniężnych z tytułu opłat aktywacyjnych.

§14

Umowa może być zmieniona, po uzgodnieniu przez Strony, wyłącznie w formie pisemnego aneksu.

§15

1. Umowa może być rozwiązana przez Abonenta ze skutkiem natychmiastowym - jeżeli z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy Abonent nie mógł korzystać z usług przez okres powyżej 14 dni licząc od momentu skutecznego zgłoszenia problemu u usługodawcy.

2. Umowa może być rozwiązana natychmiastowo przez Usługodawcę bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowień Umowy lub naruszenia Regulaminu, a w szczególności:
 - a) nieuregulowania opłat na rzecz Usługodawcy,
 - b) prób nielegalnego wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób,
 - c) udostępnienia przedmiotowych usług osobom trzecim,
 - d) samowolnego wpinania do sieci jakichkolwiek urządzeń zewnętrznych bez pisemnej zgody Usługodawcy,
 - e) zmiany lokalizacji - wynikającej z Umowy - przyłączenia komputera do sieci Usługodawcy,
 - f) dokonania samowolnej przeróbki łącza przez Abonenta,
 - g) utrudniania wejścia do pomieszczenia o którym mowa w §6,
 - h) powodowania lub choćby przyczyniania się do pogorszenia funkcjonowania sieci Usługodawcy.

§16

1. Umowa wygasa w przypadku upływu czasu, na który została zawarta.
2. Umowa może być przedłużona w formie aneksu do umowy podpisanego przez obie strony.
3. Każda ze stron może rozwiązać umowę zawartą na czas nieokreślony za 30 dniowym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
4. Usługobiorca może rozwiązać umowę zawartą na czas określony jedynie po opłaceniu abonamentu za cały okres na który została zawarta.
5. W przypadku rozwiązania z winy Usługobiorcy umowy zawartej na czas określony Usługobiorca jest zobowiązany do opłacenia abonamentu za czas pozostały do końca okresu na który umowa została zawarta

Dział IV - Odpowiedzialność

§17

1. Usługodawca nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów internetowych oraz bezpieczeństwa przekazu informacji, chyba, że w umowie zapisano inaczej.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie urządzeń innych operatorów, w szczególności publicznej sieci telefonicznej, łącza dostępowych czy urządzeń innych operatorów sieci Internet.
3. Czynności niezwiązane z utrzymaniem urządzeń Usługodawcy mogą być wykonane przez Usługodawcę odpłatnie.

§18

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) treści przekazywane podczas korzystania przez Abonenta z usług. Abonent nie może umieszczać w swoich udostępnianych zasobach jak i rozsyłać pocztą elektroniczną treści sprzecznych z obowiązującym prawem i z zasadami etyki;
 - a) zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera Abonenta, podłączonego do sieci, przed ingerencją osób trzecich;
 - c) niezgodne z regulaminem działania Abonenta opisane w § 15 pkt 2 i wynikłe z tego typu działań zakłócenia pracy sieci Usługodawcy;
 - d) szkody powstałe w wyniku działania sił wyższych niezależnych od Usługodawcy.
2. Usługi świadczone przez Usługodawcę nie mogą być wykorzystywane do łamania prawa bądź postępowania nieetycznego, a w szczególności nie wolno naruszać Usługobiorcy prywatności innych użytkowników sieci.

Dział V - Opłaty

§19

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat za usługi oraz usługi dodatkowe w terminie oznaczonym w umowie.
2. W przypadku, gdy opłaty nie zostały uregulowane w ciągu 7 dni od momentu wystąpienia zadłużenia Usługodawca ma prawo zablokowania Usługobiorcy dostępu do usługi. Okres, w którym Usługobiorca pozostawał bez prawa korzystania z dostępu do zasobów sieci zalicza się do abonamentu. Usługobiorca nie ma prawa domagania się zwrotu kwoty abonamentu za okres, w którym Usługodawca zablokował mu dostęp do sieci z powodu nieuregulowania zobowiązań.
3. Wysokość wszelkich opłat określa aktualny Cennik.

§20

1. Za dzień zapłaty uważa się dzień dokonania wpłaty w siedzibie Usługodawcy, lub dzień wpływu środków na konto bankowe Usługodawcy.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo dochodzenia od Usługobiorcy niezapłaconych należności nawet pomimo rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

Dział VI - Reklamacje

§21

Abonenci mogą składać reklamacje z tytułu niewykonania, nienależytego wykonania usług lub wadliwego ich rozliczenia.

§22

1. Reklamacje powinny być zgłaszane pisemnie w siedzibie Dostawcy lub przesłane listem poleconym na adres firmy. W wyjątkowych przypadkach reklamacje mogą być zgłaszane telefonicznie.
2. Reklamacje dotyczące jakości usług powinny być wnoszone w momencie stwierdzenia przez Abonenta ich występowania. W przypadku stwierdzenia przez przedstawiciela Usługodawcy lub instalacji Usługobiorcy, Dostawca uważa zgłoszenie reklamacyjne za nieważne i obciąża Odbiorcę kosztami związanymi z usunięciem awarii.
3. Reklamacje dotyczące płatności muszą być wniesione w ciągu 14 dni, licząc od terminu płatności.
4. Reklamacja powinna zawierać dane:
 - imię i nazwisko lub nazwę, adres oraz numer Umowy.
 - opis przedmiotu reklamacji
5. Za datę wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Usługodawcy.

§23

1. Usługodawca rozpatrując reklamację jest obowiązany zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
2. Przy rozpatrywaniu reklamacji stosownie do jej przedmiotu Usługodawca zobowiązany jest uwzględnić:
 - prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
 - dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego,
 - wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez przedstawiciela Usługodawcy,
 - badania techniczne i obserwacje urządzeń transmisyjnych w sposób przewidziany dla danego rodzaju usług.

§24

1. Usługodawca rozpatruje reklamację w ciągu 30 dni od dnia jej wniesienia.
2. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną po udzieleniu odpowiedzi reklamującemu.

§25

W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Usługodawca zwraca Abonentowi przysługujące mu kwoty w postaci nadpłaty, o którą pomniejszony jest abonament za kolejny okres rozliczeniowy, Usługobiorca przekazuje Usługodawcy należne kwoty w ciągu 14 dni na rachunek bankowy lub gotówkowo w siedzibie Usługodawcy.

§26

1. Za każdą dobę, licząc od momentu skutecznego zgłoszenia problemu u usługodawcy, w której przerwa w świadczeniu Usług wynikająca z winy Usługodawcy wynosiła co najmniej 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej za przerwy w świadczeniu Usług.

Dział VII - Postanowienia przejściowe i końcowe

§27

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się ogólnie obowiązujące przepisy prawa.

§28

Usługobiorca nie może przenieść jakichkolwiek praw lub obowiązków, wynikających z Umowy, na osobę trzecią, bez uprzedniego uzyskania zgody Usługodawcy, wyrażonej w formie pisemnej.

§29

Abonent jest zobowiązany do poinformowania Usługodawcy o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, wszczęciu wobec niego postępowań upadłościowych oraz innych postępowań sądowych mogących mieć wpływ na Umowę, w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań.

§30

Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany cennika usług, jak i niniejszego regulaminu.

§31

Regulamin wchodzi w życie z dniem zawarcia umowy.