

Regulamin świadczenia usług dostępu do sieci Internet Opto-Tech Grzegorz Wróblewski.

I. Podstawy i zakres działalności.

§1

Regulamin świadczenia usług teleinformatycznych - dostępu do sieci Internet przez Opto-Tech Grzegorz Wróblewski zwany dalej "Regulaminem" określa zakres i warunki wykonywania usług przez operatora sieci Opto-Tech Grzegorz Wróblewski, zwanego dalej Operatorem, oraz precyzuje zakres wzajemnych zobowiązań wynikających z umów zawieranych przez Operatora z podmiotami korzystającymi z jego usług, zwanych dalej "Klientami".

§2

1. Operator świadczy usługi dostępu do sieci Internet dla Klientów na podstawie podpisanej umowy.
2. Użyte w regulaminie i Cenniku określenia oznaczają:

Aktywacja - uzyskanie dostępu do sieci Operatora.

Abonent - uprawnienie do stałego korzystania z usług określonych w pkt. 1 §2.

Klient - osoba, która zawarła z Operatorem umowę o świadczenie usług określonych w pkt. 1 §2.

Operator - podmiot uprawniony do świadczenia usługi określonej w pkt. 1 §2.

Cennik - zestawienie cen za usługi świadczone przez Operatora.

Konto pocztowe - przestrzeń na dysku, mająca swój adres pocztowy, służąca do przyjmowania, wysyłania i przechowywania listów elektronicznych.

Poczta elektroniczna - usługa za pomocą, której można przesyłać wiadomości, istnieje również możliwość załączania plików zawierających np. tekst lub grafikę.

Biuro Obsługi Klienta - obsługa Klienta w lokalu Operatora.

Adres IP - unikalny numer nadawany Klientowi w sieci Operatora.

Usługa WWW - usługa pozwalająca w prosty sposób poruszać się i wyszukiwać informacje w sieci.

§3

Zakres usług świadczonych przez Operatora, do których stosuje się niniejszy regulamin jest określony w aktualnie obowiązującym Cenniku.

§4

1. Ceny usług określonych w §2, pkt. 1, świadczonych przez Operatora, określa Cennik usług.
2. Operator zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w Cenniku usług.

II. Ogólne warunki zawierania umów i opłat.

§5

1. Podstawą świadczenia usług przez Operatora jest pisemna umowa zawarta przez Klienta oraz podpisanie przez Klienta protokołu odbioru wykonania instalacji.
2. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego doręczenia Operatorowi dokumentów potwierdzających wszelkie zmiany w danych rejestrowych w stosunku do danych złożonych w chwili zawarcia umowy, pod rygorem rozwiązania umowy bez wypowiedzenia z winy Klienta. Klient oświadcza, że posiada prawo do dysponowania nieruchomością na potrzeby świadczonych usług.
3. Rozwiązanie umowy może nastąpić za trzydziestodniowym pisemnym okresem wypowiedzenia przez każdą ze stron w przypadku zawarcia umowy na czas nieokreślony.
4. W przypadku zawierania umowy poza Biurem Obsługi Klienta, Operator informuje, iż Klientowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyn poprzez pisemne oświadczenie złożone lub wysłane w terminie 14 dni od dnia jej podpisania. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy, musi zawierać dane adresowe Klienta oraz nr umowy zawartej z Operatorem.
5. Wszelkie należności wobec Operatora Klient jest zobowiązany uregulować według terminów wynikających z otrzymanej faktury. W przypadku rozwiązania umowy, zobowiązany jest do zapłaty należności z terminem wymagalności na dzień rozwiązania umowy.
6. Klienci korzystający z usług świadczonych przez Operatora zobowiązani są przestrzegać norm, zasad i wymagań technicznych i eksploatacyjnych obowiązujących w publicznej sieci telekomunikacyjnej oraz sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych. Dotyczy to dotrzymywania i spełniania wymagań technicznych i eksploatacyjnych w czasie uruchamiania urządzeń i łączy, w bieżącej eksploatacji oraz w przypadkach powstawania uszkodzeń lub w awariach.

§6

1. Klient zobowiązany jest do ponoszenia na rzecz Operatora następujących opłat:
 - Jednorazowej opłaty aktywacyjnej,
 - Miesięcznej opłaty abonamentowej - opłata za okres od dnia podłączenia do końca miesiąca, w którym nastąpiło podłączenie wynosi 1/30 lub 1/31 miesięcznej opłaty pomnożonej przez ilość dni, które pozostały do końca miesiąca.
2. Klient zobowiązuje się uiszczać opłaty określone w §6, pkt. 1, zgodnie z cenami obowiązującymi w Cenniku oraz w kwotach i terminach określonych fakturą. Za datę zapłaty określa się datę uznania rachunku bankowego Operatora kwotą wynikającą z faktury.
3. W przypadku wykupienia przez Klienta usługi dostępu do sieci Internet oraz innych usług niż dostęp do sieci Internet świadczonych przez Opto-Tech Grzegorz Wróblewski, Operator wystawia fakturę zbiorczą obejmującą wszystkie usługi wykupione przez Klienta.
4. W przypadku nieterminowych lub niezgodnych z obowiązującą stawką opłat. Operator za każdy dzień zwłoki ma prawo naliczyć ustawowe odsetki i opłaty dodatkowe zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
5. W przypadku opóźnienia z zapłatą chociażby w części, lub dokonywania wpłat niezgodnych z obowiązującym cennikiem, ponad 31 dni w stosunku do terminu wynikającego z faktury, Operator ma prawo rozwiązać umowę i odłączyć Klientowi dostęp do sieci Internet bez uprzedniego powiadomienia.
6. Za ponowne podłączenie do sieci, Operator pobiera dodatkową opłatę według aktualnego Cennika usług.

§7

Operator może odmówić świadczenia usług teleinformatycznych, jeżeli proponowany przez zamawiającego zakres korzystania z sieci może uniemożliwić zapewnienie umownego standardu usług dla Klientów przyłączonych do sieci.

§8

1. Rodzaj świadczonych usług zawarty jest bezpośrednio w umowie.
2. Operator określa wymagania techniczno-eksploatacyjne dostępu do sieci warunkujących zawarcie umowy i przyłączenie.
3. Klient ma obowiązek wykazania uprawnień w zakresie wykorzystywania, w celach zarobkowych, sprzętu oraz usługi dostępu do Sieci Internet świadczonej przez Operatora, w świetle obowiązującego prawa (np. koncesje, zezwolenia, itp.).
4. Klient nie może odmówić Operatorowi skontrolowania sposobu wykorzystania usług oraz sprzętu.
5. Całość przyłącza (kable, zainstalowane urządzenia, itp.) pozostają wyłączną własnością Operatora. Wszelkie modyfikacje i zmiany przyłącza mogą być wykorzystywane tylko przez przedstawicieli Operatora.
6. Naruszenie postanowień opisanych w pkt. 4 i 5 może być podstawą do rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym.

III. Postępowanie reklamacyjne.

§9

1. Klient może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi.
2. Reklamacja może być zgłaszana na piśmie, faksem, ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, telefonicznie lub w formie elektronicznej.
3. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie lub ustnie druk protokołu w Biurze Obsługi Klienta zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłoczne pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji z podaniem nazwy, adresu oraz numeru biura Obsługi Klienta Operatora rozpatrującego reklamację. Powyższy obowiązek Operatora dotyczy pisemnego potwierdzenia o przyjęciu reklamacji nie dotyczy sytuacji, kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
4. Reklamacja Klienta powinna zawierać:
 - imię i nazwisko oraz adres Klienta zgłaszającego reklamację,
 - przedmiot reklamacji oraz reklamowany adres,
 - okoliczności uzasadniające reklamację,
 - datę zawarcia umowy i określony w umowie termin rozpoczęcia świadczenia usługi,
 - kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności, jeżeli Klient żąda ich wypłaty,
 - numer konta bankowego do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności za korzystanie z usługi,
 - podpis reklamującego Klienta w wypadku reklamacji wniesionej pisemnie.
5. Reklamacje można wnosić w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi dostępu do sieci Internet lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia otrzymania faktury. Reklamacje wniesione po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpatrzenia.
6. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub elektronicznie, faksu, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Biura Operatora Klienta lub dzień zgłoszenia reklamacji pisemnej lub ustnej do protokołu w Biurze Obsługi Klienta.
7. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty faktury. W przypadku uznania reklamacji, kwota podlegająca zwrotowi zostanie zaliczona na poczet istniejących lub przyszłych zobowiązań Klienta. W wypadku braku takich zobowiązań lub w przypadku, gdy wynika to z wiadomej Operatorowi woli Klienta kwota podlegająca zwrotowi zostanie Klientowi zwrócona na adres lub rachunek wskazany przez Klienta.
8. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w tym terminie uważa się, iż reklamacja została uwzględniona.
9. Operator udziela odpowiedzi na reklamację złożoną przez Klienta w formie pisemnej. Odpowiedź na reklamację jest ostateczna i kończy postępowanie reklamacyjne.
10. Spory pomiędzy Klientem a Operatorem w zakresie określonym w pkt. 1 mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego lub postępowania przed sądem polubownym.
11. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym odszkodowania przez Klienta z tytułu niewykonania lub nienależnego wykonania Usługi, przysługuje po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego.

§10

1. Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, gdy wynika to z:
 - a. Działania siły wyższej.
 - b. Awarii powstałej z winy Klienta, dzierżawcy lub nieprawidłowości w systemie Klienta.
 - c. Awarii powstałej poza obszarem działania Operatora.
 - d. Zmiany obowiązujących standardów.
 - e. Okoliczności niezależnych od Operatora, za które Operator nie podnosi odpowiedzialności.

IV. Ochrona zasobów sieci.

§11

1. Operator nie zapewnia szyfrowania informacji na poziomie łącza.
2. Klient ma prawo zainstalować, w swoim systemie, we własnym zakresie elementy kodowania informacji.
3. W stosunku do Klientów posiadających konta udostępnione przez Operatora, stosuje się ochronę danych poprzez:

- Weryfikację systemu haseł pod względem możliwości deszyfracji,
- Likwidację nieaktywnych uprawnień i haseł Klientów.

V. Odpowiedzialność Klienta.

§12

1. Klient jest zobowiązany do bezpiecznego operowania hasłami dostępu oraz kodami identyfikacyjnymi, którymi dysponuje w taki sposób, aby nie mogły być wykorzystane przez osoby trzecie. Odstępstwo od tej zasady jest działaniem na wyłączne ryzyko Klienta.
2. Klient odpowiada za klasyfikację stopnia ochrony oraz wybór narzędzia ochrony informacji przesyłanej przez sieć.
3. Klient zobowiązany jest do używania łącza zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.

§13

1. Klient odpowiada za bezpieczne operowanie uprawnieniami do pracy w sieci i do kontaktu z siecią, a w szczególności:
 - 1.1. nie może odstępować uprawnień innym osobom, za wyjątkiem cesji,
 - 1.2. zobowiązany jest operować hasłami nie krótszymi niż 6 znaków, pod rygorem utraty dostępu do systemu musi zmieniać hasła w cyklu uzgodnionym z administratorem,
 - 1.3. w przypadku posiadania kilku haseł nie może ich powtarzać, nie może żądać zmiany hasła lub otwarcia zablokowanego konta na skutek przeterminowania hasła, drogą telefoniczną,
2. Systemu teleinformatyczne Klienta dołączone do sieci Operatora muszą być chronione przed niepowołanym dostępem.
3. Wszelkie przypadki nieuprawnionego działania w sieci Operatora muszą być zgłaszane przez Klienta do Operatora.

§14

Klient zobowiązuje się do wykorzystywania Usługi tylko zgodnie z obowiązującym prawem oraz ogólne przyjętymi zasadami etyki.

VI. Postanowienia końcowe.

§15

1. Operator zastrzega sobie możliwość czasowego wyłączenia fragmentów sieci, jeżeli będzie to niezbędne z przyczyn technicznych, w tym dla celów konserwacji urządzeń sieci.

§16

1. Umowa niniejsza wygasa z chwilą śmierci Klienta (osoby fizycznej). Warunkiem świadczenia usług na rzecz spadkobierców jest zawarcie nowej umowy o świadczenie usług dostępu do sieci Internet.
2. Operator zastrzega sobie możliwość zmiany regulaminu. O każdej zmianie regulaminu Operator powiadamia Klienta z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian regulaminu, Klientowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
3. Operator powiadamia Klienta o podwyższeniu cen usługi z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego. W przypadku braku akceptacji podwyższenia cen Klientowi przysługuje prawo wypowiedzenia umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze z zastrzeżeniem zwrotu ulgi przyznanej Klientowi.
4. Sądem powołanym do rozstrzygania sporów jest Sąd właściwy ze względu na siedzibę Operatora.
5. Regulamin niniejszy został uchwalony przez zarząd Operatora w dniu 01.06.2016 i wchodzi w życie w dniu 01.06.2016 stanowiąc załącznik umowy.
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego i Prawa telekomunikacyjnego.