

Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu w sieci Akacje9.pl

Rozdział 1

Definicje

- 1.1 **Awaria** - uszkodzenie systemu ograniczające dostęp Klienta do usług.
- 1.2 **Klient** - podmiot, z którym Operator zawarł umowę.
- 1.3 **Łącze** - fizyczne i logiczne połączenie pomiędzy węzłem Operatora, a siedzibą Klienta, kończące się po stronie Klienta.
- 1.4 **Ochrona antywirusowa** - proces sprawdzania, lokalizacji i niszczenia plików programów lub ich fragmentów z nośników danych, celem zabezpieczenia danych i programów przed zniszczeniem, skasowaniem, niedozwolonym powieleniem lub przekazaniem dalej bez zgody użytkownika, w tym Klienta.
- 1.5 **Okres rozliczeniowy** - okres będący podstawą rozliczenia należności Klienta wobec Operatora rozpoczynający się i kończący we wskazanych w fakturze lub umowie terminach.
- 1.6 **Operator** – ATNS Sp. z o.o.
- 1.7 **Opłata abonamentowa** - opłata za usługi należna Operatorowi.
- 1.8 **Powiadomienie** - poinformowanie za pomocą listu na adres drugiej strony bądź poprzez wysłanie wiadomości faksem lub pocztą elektroniczną.
- 1.9 **Regulamin** - niniejszy dokument.
- 1.10 **Siła wyższa** - zdarzenia nadzwyczajnego, zewnętrznego, niemożliwego do zapobieżenia, którego skutków i wystąpienia nie można przewidzieć, np. klęski żywiołowej, strajku, zakłóceń w dostawie energii itp.
- 1.11 **Strona** - Klient lub Operator - Klient i Operator zwani są dalej łącznie "Strony".
- 1.12 **System** - infrastruktura teleinformatyczna umożliwiająca świadczenie usług przez Operatora, w skład której wchodzi m.in. urządzenia telekomunikacyjne oraz serwery wraz z zainstalowanym na nich oprogramowaniem.
- 1.13 **Umowa** - "Umowa o świadczenie usług dostępu do sieci Internet", podpisana przez Klienta i Operatora, określająca ich wzajemne prawa i obowiązki w związku ze świadczeniem usług przez Operatora na rzecz Klienta;
- 1.14 **Usługi** - usługi związane z dostępem do Internetu, świadczone przez Operatora na rzecz danego Klienta.

Rozdział 2

Postanowienia ogólne

- 2.1 Operator świadczy usługi na podstawie zgłoszenia do Prezesa Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty.
- 2.2 Aktualny Regulamin jest dostępny w siedzibie Operatora oraz na jego stronie internetowej, a w dniu zawierania Umowy zostanie załączony do Umowy przy jej zawarciu.
- 2.3 W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy i Regulaminu przyjmuje się, że znaczenie rozstrzygające będą miały postanowienia Umowy.

Rozdział 3

Zawarcie Umowy

- 3.1 Umowa zawierana jest po okazaniu przez Klienta dowodu stwierdzającego tożsamość i miejsce stałego zameldowania, oraz dokumentu potwierdzającego tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, w których zainstalowane będzie zakończenie łącza.
- 3.2 Operator może żądać dodatkowych dokumentów i udzielenia dodatkowych informacji od Klienta.
- 3.3 Zmiany do Umowy, w tym zawieszenie usługi oraz zlecenia w zakresie usług dodatkowych wymagają zachowania formy pisemnej, potwierdzonej własnoręcznym podpisem.
- 3.4 Operator Powiadomi Klientów o zmianach Umowy bądź Regulaminu z wyprzedzeniem nie mniejszym niż jeden miesiąc przed datą wejścia w życie stosownych zmian.
- 3.5 W ciągu 14 dni od Powiadomienia Klienta o zmianach w Umowie lub Regulaminie Klient może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca.
- 3.6 Umowa zawarta jest na czas nieoznaczony lub na czas oznaczony 24 miesięcy.
- 3.7 Za Powiadomieniem drugiej Strony, każda ze Stron może rozwiązać Umowę za 30-dniowym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca.

3.8 Operator może wypowiedzieć Umowę, bez zachowania okresu wypowiedzenia, jeżeli:

3.8.1 Klient naruszy postanowienia Regulaminu lub Umowy.

3.8.2 Klient wykorzystuje Usługę w sposób mogący zagrażać istotnym interesom innych klientów Operatora lub interesom Operatora, naruszając reguły uczciwego obrotu gospodarczego; w szczególności poprzez nieprzestrzeganie przepisów prawa.

3.8.3 Został złożony wniosek o ogłoszenie upadłości, wszczęcie postępowania układowego lub otwarcie likwidacji Klienta.

3.9 Operator może ponadto rozwiązać umowę, bez zachowania okresu wypowiedzenia, jeżeli z przyczyn od niego niezależnych nie ma możliwości dalszego świadczenia usług.

3.10 W przypadkach, o których mowa w ust. powyżej Operator może zawiesić świadczenie usług do chwili zaprzestania naruszeń, usunięcia skutków naruszeń, lub przywrócenia stanu umożliwiającego dalsze normalne świadczenie usług. W takim wypadku, przez okres nie dłuższy niż okres wypowiedzenia, Operator zachowuje prawo do opłaty abonamentowej.

3.11 Wznowienie świadczenia zawieszony z winy Klienta usługi następuje, po wniesieniu przez Klienta opłaty manipulacyjnej w wysokości trzykrotności miesięcznego abonamentu.

3.12 Wypowiedzenie przez Klienta Umowy, na podstawie której opłata abonamentowa wnoszona jest w okresach dłuższych niż 1 miesiąc, nie upoważnia Klienta do żądania zwrotu wniesionej opłaty abonamentowej, chyba że wypowiedzenie takie spowodowane było okolicznościami za które winę ponosi Operator, potwierdzoną wynikami postępowania reklamacyjnego.

Rozdział 4

Świadczenia Operatora

4.1 Operator zobowiązuje się do świadczenia usług, na zasadach i warunkach określonych w Umowie i Regulaminie.

4.2 W przypadku przerw w świadczeniu usług trwających dłużej niż 3 godziny (przerwy w działaniu urządzeń ograniczające dostęp Klienta do systemu), związanych z techniczną obsługą systemu, Operator powiadomi lub poinformuje (z wykorzystaniem poczty elektronicznej) Klienta o takiej przerwie konserwacyjnej z wyprzedzeniem nie mniejszym niż 24-godzinny.

4.3 Operator nie ingeruje w treść informacji przekazywanych z wykorzystaniem systemu i nie udostępnia osobom trzecim takich informacji, za wyjątkiem sytuacji, w których przepisy prawa lub stosowna decyzja sądu powszechnego nakazują inaczej. Działania mające na celu ochronę antywirusową systemu nie stanowią ingerencji w treść przekazywanych informacji.

4.4 Operator doloży najwyższej staranności celem zabezpieczenia systemu przed dostępem osób nieupoważnionych.

4.5 Naprawa udostępnionych Klientowi urządzeń Operatora będzie wykonywana wyłącznie przez Operatora na jego koszt i ryzyko. Naprawa urządzeń będących własnością Klienta następuje na jego koszt i ryzyko.

4.6 Operator może powierzyć wykonywanie usług innym podmiotom.

Rozdział 5

Świadczenia Klienta

5.1 Klient zapłaci należności określone w umowie lub fakturze w terminie wskazanym w tych dokumentach.

5.2 Klient nie będzie świadczył osobom trzecim usług dostępu do Internetu z wykorzystaniem łącz, bez wcześniejszej pisemnej zgody Operatora.

5.3 Na czas instalacji, konserwacji lub naprawy łącza, Klient udostępni Operatorowi pomieszczenia, w których ma być zlokalizowane łącze po stronie Klienta.

5.4 Klient nie będzie podłączał do łącza jakichkolwiek urządzeń niespełniających odpowiednich norm bądź wymogów Operatora.

5.5 W przypadku udostępnienia Klientowi urządzeń będących własnością Operatora, Klient będzie używał takie urządzenia zgodnie z ich przeznaczeniem i zasadami prawidłowej eksploatacji oraz zabezpieczy je przed zniszczeniem, utratą lub kradzieżą. Będzie udostępniał urządzenia Operatora na każde żądanie Operatora (po poinformowaniu Klienta przez Operatora) w celu konserwacji, wprowadzania zmian konfiguracyjnych, usunięcia uszkodzeń, itp. oraz wyda urządzenia Operatora w stanie niepogorszonym ponad zużycie wynikające z ich normalnej eksploatacji, w terminie 7 dni od wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, powiadomi Operatora o nieprawidłowościach w działaniu, lub uszkodzeniach urządzeń niezwłocznie po wykryciu takich nieprawidłowości lub uszkodzeń.

5.6 W przypadku niewydania przez Klienta udostępnionych mu urządzeń lub ich zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Klient zapłaci Operatorowi kwotę odpowiadającą utracie wartości w skutek nadmiernego zużycia, lub kosztom zakupu nowych urządzeń o takiej samej funkcjonalności.

5.7 W przypadku zmiany danych, o których mowa w Umowie, w ciągu 7 dni Klient powiadomi Operatora o aktualnych danych.

5.8 Klient nie będzie podejmować żadnych działań prowadzących do przeciążenia systemu, ingerujących w zasoby innych użytkowników systemu lub mogących wywołać jakąkolwiek szkodę u Operatora i innych podmiotów.

Rozdział 6

Odpowiedzialność stron

- 6.1 Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy, z wyłączeniem sytuacji, kiedy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy nastąpiło z powodu siły wyższej bądź przyczyn leżących po stronie Klienta.
- 6.2 Odpowiedzialność Operatora za szkody poniesione przez Klienta w związku z realizacją niniejszej Umowy w tym w wyniku dostępu do jego danych przez osoby nieupoważnione, utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych jest realizowana po przeprowadzeniu procedury reklamacyjnej.
- 6.3 Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść informacji przesyłanych lub otrzymywanych, zamieszczanych lub w jakikolwiek sposób udostępnianych przez Klienta innym osobom, w wyniku realizacji Umowy i nie odpowiada za naruszenia prawa wynikające z takiego przekazu informacji.
- 6.4 Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki dostępu do informacji Klienta, w wyniku udostępnienia przez Klienta haseł dostępu osobom nieupoważnionym.
- 6.5 Strony zachowują w poufności wszelkie informacje o warunkach Umowy, jak też informacje wynikające bezpośrednio z jej realizacji, w tym informacje techniczne i finansowe. Obowiązek dochowania poufności obejmuje także pracowników i inne osoby, którym Strony powierzyły wykonanie zadań wynikających z Umowy.
- 6.6 Strony będą zbierać, przetwarzać i przechowywać dane osobowe z uwzględnieniem wymogów ustawy o ochronie danych osobowych.

Rozdział 7

Oplaty

- 7.1 Za dzień zapłaty uważa się dzień wpłynięcia należnej sumy na rachunek bankowy wskazany przez Operatora.
- 7.2 Operator może naliczać w fakturach opłaty abonamentowe za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one uwzględnione we wcześniejszych fakturach.

Rozdział 8

Postępowanie reklamacyjne

- 8.1 Reklamacją jest zgłoszenie przez Klienta roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, o ile powiadomił on niezwłocznie Operatora o jego wystąpieniu telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej bądź komunikatorów internetowych
- 8.2 Operator ma obowiązek przyjąć i rozpatrzyć reklamację, jeżeli została mu zgłoszona nie później niż w terminie jednego miesiąca od zaistnienia przyczyny reklamacji.
- 8.3 Reklamacja powinna być złożona na piśmie, w formie Powiadomienia i zawierać przedstawienie okoliczności uzasadniających roszczenie.
- 8.4 Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia.
- 8.5 Wniesienie reklamacji nie zwalnia Klienta od terminowego uiszczenia opłaty abonamentowej.
- 8.6 Operator ma obowiązek Powiadomienia Klienta o wyniku rozpatrzenia reklamacji.
- 8.7 W przypadku Awarii powstałej z winy Operatora trwającej nieprzerwanie co najmniej 2 godziny, potwierdzonej wynikiem postępowania reklamacyjnego, opłata abonamentowa ulegnie zmniejszeniu, proporcjonalnie do czasu trwania Awarii, o ile nie była spowodowana uszkodzeniem lub inną nieprawidłowością funkcjonowania łączy telefonicznych lub łączy cyfrowych pozostających poza kontrolą Operatora.
- 8.8 Operator nie dokonuje obniżenia opłaty abonamentowej, jeżeli przerwy w świadczeniu usług są spowodowane przeprowadzaniem pomiarów testowych i eksploatacyjnych lub wynikają z przyczyn siły wyższej.
- 8.9 Obniżenie opłaty abonamentowej, o którym mowa powyżej, wyczerpuje w całości odpowiedzialność Operatora wobec Klienta, chyba że szkoda po stronie Klienta powstała w wyniku winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Operatora.
- 8.10 W przypadku uznania przez Operatora reklamacji opłata abonamentowa w swej nienależnej części zostanie zaliczona na poczet następnego okresu, chyba że Klient wskaże inaczej.

Rozdział 9

Postanowienia końcowe

- 9.1 Do kwestii nie uregulowanych w Umowie oraz Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
- 9.2 Sądem właściwym dla wszelkich sporów mogących powstać w związku z wykonywaniem Umowy, jest sąd właściwy dla siedziby Operatora.
- 9.3 Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2005 roku.