

Regulamin Świadczenia Usług Internetowych

przez PPUH ZIBED s.c.

w sieci KRUSZ-LAN

Rozdział I

Postanowienia ogólne i wyjaśnienie wyrażeń umownych. Pojęcia użyte w tekście Regulaminu Świadczenia Usług Internetowych, zwanego dalej „Regulaminem”, oznaczają:

§1

1. „Operator” usługodawca – PPUH ZIBED s.c. z siedzibą w Kruszwicy działający na terenie RP, którego przedmiot działalności stanowi Transmisja danych i teleinformatyka.
2. „Abonent” usługobiorca – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona i działająca zgodnie z przepisami prawa, która podpisała z operatorem „Umowę o korzystaniu z usług internetowych”.
3. „Usługi internetowe” – usługi dostępu do sieci Internet świadczone przez operatora polegające na przyłączeniu urządzeń Abonenckich do sieci Operatora za pomocą sieci radiowej, sieci kablowej.
4. „Umowa” – umowa o świadczenie usług Internetowych (będąca podstawą do korzystania z usług Operatora), którego integralną częścią są postanowienia niniejszego regulaminu oraz Cennika.
5. „Cykl rozliczeniowy” – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia Usług Internetowych, rozpoczynający i kończący się we wskazanych przez Operatora fakturach miesięcznych.
6. „Cennik” - zestawienie cen za usługi Internetowe świadczone przez Operatora wyszczególnione w Cenniku usług związanych z dostępem do Internetu.
7. „Faktura VAT” – dokument księgowy, na podstawie którego, Abonent uiszcza Operatorowi opłaty za usługi świadczone przez Operatora.
8. „Opłata abonamentowa” – stała opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu świadczenia Usług Internetowych i możliwości korzystania z usług Operatora w zakresie wysokości określonej w Cenniku.
9. „Zlecenie instalacji” – faktura VAT, w której wyszczególnione są wykonane przez Operatora usługi jednorazowe, Opłaty Abonamentowe, data uruchomienia Usług Internetowych oraz wykaz urządzeń zainstalowanych u Abonenta u Operatora.
10. „Urządzenie abonenckie” – urządzenia, które nie stanowią własności Operatora, zainstalowane w nieruchomości Abonenta, służące do odbioru Usług Internetowych.
11. „Usterka” – wada techniczna, która nie uniemożliwia całkowicie świadczenia Usług Internetowych przez Operatora, a jedynie pogorszenie jakości.
12. „Awaria” – uszkodzenie urządzeń całkowicie uniemożliwiające świadczenie Usług Internetowych, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz wynikających z działania siły wyższej.

13. „Siła wyższa” – zdarzenie, którego wystąpienia nie można było w konkretnej sytuacji przewidzieć i niemożliwe do zapobieżenia przy użyciu normalnych środków (uderzenie pioruna, trzęsienie ziemi, awarie sieci Innych Operatorów, itp.).
14. „Tytuł prawny” – prawo własności, użytkowania wieczystego, własnościowe prawo spółdzielcze do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, prawo dożywocia, dzierżawa najem, użyczenie.
15. „Inni Operatorzy” – operatorzy telekomunikacyjni, do których sieci podłączony jest Operator, zapewniający dostęp do sieci Internet poprzez własne łącze wyjściowe, także operatorzy telekomunikacyjni, którzy wydierżawiają kabel Operatorowi lub Abonentowi.
16. „Rejestracja domeny własnej” – rejestracja adresu internetowego Abonenta przez lub Abonenta w instytucji administrującej daną domeną.
17. „Łącze stałe” – łącze zestawione poprzez dzierżawę kabla lub transmisję radiową, łączące Abonenta z Operatorem za pomocą Urządzeń znajdujących się na zakończeniu łącza.
18. „Pakiet usług” – zestaw Usług Internetowych wyszczególnionych w Cenniku.

§2

1. W Umowie Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług Internetowych, na warunkach określonych w Regulaminie i Umowie. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy, a w szczególności do terminowego uiszczania Opłat Abonamentowych.
2. Abonent może zawrzeć umowę z Operatorem tylko osobiście.

§3

1. Wysokość Opłat Abonamentowych oraz zakres świadczonych Usług Internetowych dla danego Pakietu Usług podane w Cenniku Operatora.
2. Opłaty Abonamentowe, podane w Cenniku Operatora, nie obejmują opłat ponoszonych na rzecz innych Operatorów z tytułu połączeń telefonicznych lub dzierżawy kabli. W przypadku występowania takich opłat, wówczas Operator refakturuje koszty na Abonenta bez naliczania dodatkowych opłat.

§4

Operator zastrzega sobie prawo do posługiwania się osobami trzecimi przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z Umowy.

Rozdział II – Świadczenie Usług Internetowych

§5

Operator zobowiązuje się do realizacji złożonego zamówienia na Usługi Internetowe po sprawdzeniu możliwości technicznych zestawienia Łącza Stałego.

§6

1. Abonent wyraża zgodę na zainstalowanie i eksploatację Urządzeń w nieruchomości lub lokalu, w stosunku, do którego przysługuje mu Tytuł Prawny.

2. Abonent, któremu nie przysługuje Tytuł Prawny, albo, u którego zainstalowane lub zestawienie Łącza Stałego jest uzależnione od uprzedniej zgody osoby posiadającej dalej Tytuł Prawny, jest zobowiązany do uzyskania takiej zgody w formie pisemnej i dołączenia jej do Umowy.

§7

1. Abonent, wyrażając zgodę, o której mowa w §6, wyraża zgodę na przeprowadzenie kabla, wiercenie niezbędnych otworów w ustalonych miejscach oraz mocowanie odpowiedniego wyposażenia.
2. Do obowiązków Operatora nie należy dokonywanie czynności przygotowania nieruchomości lub lokalu do instalacji Urządzeń. Nie ponosi on w tym zakresie odpowiedzialności za szkodę wynikłą z zaniedbania Abonenta.

§8

Podczas montażu Urządzeń w lokalu winien być Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.

§9

Abonent nie jest upoważniony do jakichkolwiek czynności związanych z naprawą i konfiguracją Urządzeń Abonenckich. W przypadku, gdy montaż urządzeń jest połączony z dodatkowymi nakładami materiałowymi lub czasowymi, Operator jest uprawniony do pobierania dodatkowej opłaty instalacyjnej według kosztorysu przedstawionego Abonentowi i zaakceptowanego przez niego przed rozpoczęciem prac instalacyjnych. Operator nie odpowiada za stan systemu operacyjnego komputera Abonenta.

§10

Wszelkie modyfikacje i naprawy Urządzeń mogą być dokonywane wyłącznie przez pracowników Operatora.

Rozdział III – Opłaty za Usługi Internetowe

§11

1. Na podstawie podpisanego przez Abonenta zlecenia instalacji, zostaje wystawiona Abonentowi Faktura VAT.
2. Data podpisania przez Abonenta zlecenia instalacji jest datą rozpoczęcia Świadczenia Usług Internetowych.
3. Jeżeli uruchomienie Usług Internetowych nastąpiło w trakcie Cyklu Rozliczeniowego, wysokość Opłaty Abonamentowej nalicza się wg 1/30 Cyklu Rozliczeniowego.

§12

1. Opłata Abonamentowa pobierana jest w miesięcznym Cyklu Rozliczeniowym (z góry).
2. Abonent zobowiązany jest opłacać terminowo Opłaty Abonamentowe. Należność z tytułu Opłaty Abonamentowej Abonent zobowiązany jest uiścić z góry do 14 dnia każdego miesiąca przelewem na wskazane w Umowie konto bankowe lub gotówką w Biurze Obsługi Klienta.
3. Warunkiem terminowej zapłaty jest podpisana Umowa, a nie fizyczne dostarczenie faktury VAT.

4. Faktury VAT za Opłaty Abonamentowe odbierane są przez Abonenta osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub dostarczane są przez Operatora pocztą, posłańcem.
5. Jeżeli Abonent zalega z Opłatami Abonamentowymi przez okres dłuższy niż 14 dni Operator ma prawo przypominać w formie wyświetlających się, co minutę na aktualnie przeglądanych przez Abonenta stronach internetowych, komunikatów o wynikłych zaległościach. Po 28 dniach zaległości w Opłatach Operator ma prawo ograniczyć Abonentowi dostęp do Usług Internetowych. Ponowne uruchomienie Usług Internetowych nastąpi w momencie uregulowania zaległych Opłat Abonamentowych.

§13

W przypadku opóźnienia Opłaty Abonamentowej, Operator może pobrać odsetki ustawowe.

Rozdział IV – Obowiązki i prawa Operatora

§14

1. Operator zobowiązany jest do świadczenia Usług Internetowych Abonentowi w sposób ciągły.
2. Operator zobowiązany jest do wykonywania przeglądów w miarę możliwości w porze najniższego obciążenia łączy.
3. Operator zastrzega sobie prawo do przerw w dostępie do sieci Internet spowodowanych konserwacją urządzeń lub modernizacją sieci, nie dłuższych jednorazowo niż 12 godzin i nie więcej niż przez 3 dni w kwartale.

§15

Operator zobowiązuje się przez cały czas obowiązywania Umowy do odpłatnej naprawy lub wymiany wadliwych Urządzeń stanowiących własność Abonenta po terminie gwarancji Urządzenia..

§16

Operator ma prawo do odłączenia Abonenta od Usług Internetowych w przypadku stwierdzenia:

1. Nieuprawnionego działania w sieci.
2. Działania na szkodę innych Abonentów lub innych Operatorów.
3. Udostępniania treści sprzecznych z prawem.
4. Udostępniania połączenia osobom trzecim logicznie lub fizycznie.

§17

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności wobec osób trzecich, odnośnie treści Stron WWW Abonenta, w szczególności za ich zgodność ze stanem faktycznym i prawnym.
2. Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności z tytułu strat, jakie może ponieść Abonent na skutek niewłaściwego działania sieci Internet na terenie lub poza terenem Polski.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki zmian regulaminów oraz cenników innych operatorów administrujących domenami internetowymi zakupionymi przez Abonenta, w tym również tych, które zostały zakupione przez pośrednictwo Operatora.

4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług Internetowych spowodowanych awarią dzierżawionego łącza lub Urządzeń abonenckich. W okresie przerwy Abonent jest zobowiązany do uiszczenia pełnej Opłaty Abonamentowej.
5. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Opłat Abonamentowych, Cennika, Umowy jak i Regulaminu podczas trwania Umowy.

Rozdział V – Prawa i obowiązki Abonenta

§18

Abonent zobowiązany jest korzystać z urządzeń do odbioru dostępu do Internetu zgodnie z ich przeznaczeniem i wymaganiami prawidłowej eksploatacji. Urządzenia te z chwilą montażu i uregulowania kosztów przyłącza stają się własnością abonenta. Operator zapewnia 12 m-cy gwarancji. Abonent zobowiązany jest do pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą Urządzeń uszkodzonych wskutek nieprawidłowego użytkowania przez Abonenta.

§19

1. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie telefonicznie poinformować Operatora o wszelkich zmianach danych identyfikacyjnych dotyczących Abonenta, zawartych w Umowie.
2. Doręczenia są skuteczne pod ostatnim adresem wskazanym przez Abonenta.
3. Abonent zobowiązany jest do podania Operatorowi swojego nr telefonu oraz konta E-mail w celach kontaktowych.

§20

1. Abonent zobowiązuje się do właściwego korzystania z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa krajowego i umów międzynarodowych, których Rzeczpospolita Polska jest stroną.
2. Abonent zobowiązany jest do ochrony systemu przed wprowadzeniem do niego „wirusów komputerowych”.
3. Abonent zobowiązuje się do nieudostępniania zainstalowanego łącza osobom trzecim, a także poza lokalem, w którym zostało zainstalowane łącze.
4. Za szkody wyrządzone osobom trzecim przez treści umieszczone w obrębie swojego konta odpowiada Abonent.

Rozdział VI – Zasady usuwania usterek i awarii

§21

PPUH ZIBED s.c. zobowiązany jest, w miarę możliwości technicznych, do niezwłocznego usuwania wad w jakości świadczonej usługi.

W przypadku wystąpienia przerw lub zakłóceń w jakości świadczonej usługi, powstałych z winy Operatora i trwających przez okres dłuższy jednorazowo niż 24 godzin Abonentowi przysługuje obniżenie opłaty abonamentowej o kwotę równą 1/30 wysokości opłaty abonamentowej za każdy dzień wystąpienia ww. przerw lub zakłóceń.

§22

Usunięcie awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 48 godzin od momentu zgłoszenia. Zgłoszenie awarii przyjmowane są telefonicznie w godzinach od 9⁰⁰ do

17⁰⁰ (pon. – pt.) i od 9⁰⁰ do 13⁰⁰ (sob.) lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta w tych samych godzinach (tel. 607894909 lub 607927107).

§23

1. Abonent jest zobowiązany, w celu dokonania przeglądu, pomiarów i usuwaniu Usterek, do udostępnienia lokalu w godzinach od 9⁰⁰ do 20⁰⁰.
2. Podczas dokonywania w/w czynności w lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.

Rozdział VII – Zmiana Umowy lub Regulaminu

§24

1. Operator jest zobowiązany poinformować Abonenta o każdej zmianie Umowy lub regulaminu na 14 dni przed wejściem zmian w życie. Zmiana regulaminu wiąże Abonenta, jeżeli nie wypowie Umowy w terminie 14 dni od doręczenia zawiadomienia o proponowanej zmianie.
2. Zaoferowane w regulaminie lub w cenniku nowych produktów Usług Internetowych niezmiennych warunków Umowy abonenta korzystającego już z Usług Internetowych nie jest zmianą Umowy. Powyższe warunki wiążą Abonenta od chwili przystąpienia, w formie pisemnego aneksu do korzystania z usług dodatkowych.
3. Każda zmiana Regulaminu oraz Cennika będzie podawana do wiadomości na stronie internetowej sieci Operatora sieci lub przesłana pocztą elektroniczną do Abonenta.

§25

Brak pisemnego oświadczenia Abonenta o nieprzyjęciu nowych warunków umowy w ciągu 14 dni od dnia doręczenia zawiadomienia o zmianie oznacza akceptację zmiany Umowy.

Rozdział VIII – Rozwiązanie Umowy

§26

1. Umowa zostaje rozwiązana, jeżeli Abonent, zawiadomiony o zmianie wysokości Opłaty Abonamentowej lub innych postanowień, złoży pisemne wypowiedzenie Umowy, dostarczając je dowodnie do Operatora.
2. Termin wypowiedzenia następuje od 1-go dnia następnego miesiąca.

§27

1. Umowa może zostać rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca poprzez złożenie pisemnego oświadczenia.
2. Oświadczenie winno zostać przesłane drugiej stronie Umowy listem poleconym lub dostarczone osobiście w formie pisemnej.

§28

Operator może rozwiązać Umowę bez wypowiedzenia terminu wypowiedzenia, gdy Abonent:

1. Pozostaje w opóźnieniu z uregulowaniem Opłaty Abonamentowej przekraczając termin zapłaty wyznaczony w fakturze VAT o 56 dni.

2. Dokonuje przeróbek urządzeń lub nieuprawnionych podłączeń, względnie udostępnia urządzenia osobom trzecim.
3. Udostępnia lub odsprzedaje dostęp do struktur sieci Operatora osobom trzecim, jednakże zapis ten nie dotyczy podmiotów, z którymi została podpisana odpowiednia umowa.

§29

Umowa może być rozwiązana w każdym czasie za porozumieniem stron.

Rozdział IX – Wygaśnięcie umowy

§30

1. Umowa wygasa wskutek:
 - a. Śmierci Abonenta.
 - b. Wykreślenia Abonenta z ewidencji.
 - c. Utraty przez Abonenta tytułu prawnego do nieruchomości lub lokalu albo cofnięcia zgody przez osoby posiadające Tytuł prawny do tej nieruchomości.
2. Wygaśnięcie umowy nie wpływa na powstałe wcześniej zobowiązania Abonenta wobec Operatora.

Rozdział X – Tryb reklamacji i zgłoszeń

§31

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji u Operatora w przypadku, gdy ma zastrzeżenia dotyczące świadczonych Usług Internetowych.
2. Reklamacja winna być złożona w formie pisemnej i zawierać następujące informacje:
 - a. Imię, nazwisko i adres Abonenta zgłaszającego reklamację
 - b. Przedmiot reklamacji
 - c. Datę i podpis Abonenta
3. Reklamacja może być złożona listownie lub osobiście w siedzibie Operatora
4. Operator prowadzi rejestr reklamacji zawierający numer zarejestrowanej reklamacji oraz dane w zgłoszonej reklamacji.
5. Operator winien załatwić reklamację w terminie 7 dni licząc od daty wpłynięcia reklamacji do Operatora.

§32

W przypadku, gdy reklamacja abonenta pozostała bez rozpoznania lub zrealizowano ją w sposób niesatysfakcjonujący, Abonent może się odwołać pisemnie do Operatora.

§33

Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty faktury VAT. W przypadku uznania reklamacji, Operator zwróci nienależne pobrane Opłaty Abonamentowe

Rozdział XI – postanowienia końcowe

§34

1. Operator nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług Internetowych spowodowane:
 - a. Działaniem osób trzecich.
 - b. Przerwami w działaniu sieci Innych Operatorów.
 - c. Działania Siły Wyższej.

§35

Operator nie ponosi odpowiedzialności za wady Urządzeń Abonenckich.

§36

1. Podczas wyładować atmosferycznych Urządzenia Abonenckie powinny być odłączone od zasilania elektrycznego, sieci komputerowej oraz anteny.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek niewłaściwego korzystania z Urządzeń Abonenckich.

§37

W przypadku sporów wynikłych na tle wykonania lub interpretacji Umowy, Cennika bądź Regulaminu, Abonent nie ma prawa ponosić zarzutu, iż nie został zapoznany z regulaminem, a tym samym jego prawa zostały ograniczone.

§38

Abonent wyraża zgodę na przejście praw i obowiązków wynikających z Umowy na podmiot wskazany przez Operatora.

§39

Wszelkie spory powstałe na tle wykonania Umowy podlegają rozpoznaniu przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Operatora.

§40

W sprawach nieregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.