

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI SZEROKOPASMOWY DOSTĘP DO INTERNETU

Dział I

Definicje

§ 1

Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają:

1. Klient - podmiot, na rzecz którego jest świadczona Usługa lub na rzecz którego umowa została zawarta.
2. Komórka organizacyjna – komórka organizacyjna OrawaNET s.c. , zaangażowana bezpośrednio w obsługę Klientów oraz zawierania z nimi Umowy.
3. Lokal - określone w Umowie miejsce wskazane przez Klienta w którym jest świadczona Usługa.
4. Okres rozliczeniowy – okres jednego miesiąca, będący podstawą rozliczenia należności Klienta wobec OrawaNET s.c., rozpoczynający się pierwszego dnia miesiąca i kończący ostatniego dnia danego miesiąca.
5. Pakiet sprzętowy - stanowiący własność OrawaNET s.c. komplet urządzeń oddanych do bezpłatnego używania Klientowi w celu świadczenia Usługi- wyspecyfikowany w protokole zdawczo- odbiorczym.
6. Regulamin - "Regulamin Świadczenia Usługi Szerokopasmowy Dostęp do Internetu".
7. Sieć - wszystkie urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną OrawaNET s.c. umożliwiającą przesyłanie informacji na odległość.
8. Umowa - "Umowa o świadczenie Usługi Szerokopasmowy Dostęp do Internetu" zawarta pomiędzy OrawaNET s.c., a Klientem.
9. Usługa - usługa Szerokopasmowy dostęp do Internetu, tj. usługa stałego dostępu do sieci Internet.
10. OrawaNET s.c. – OrawaNET Krzysztof i Zbigniew Sołtys s.c. z siedzibą 34-480 Jabłonka, ul. Sobieskiego 8

Dział II

Zakres i warunki świadczenia Usługi

§ 2

OrawaNET s.c. zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie i Umowie, a Klient zobowiązuje się do ich przestrzegania.

§ 3

OrawaNET s.c. zapewnia poprawne świadczenie Usługi pod warunkiem korzystania przez Klienta ze sprzętu wypożyczonego lub rekomendowanego przez OrawaNET s.c..

§ 4

Klient może złożyć zamówienie na instalację Pakietu sprzętowego przez OrawaNET s.c. lub jej upoważnionych przedstawicieli.

§ 5

1. Na życzenie Klienta OrawaNET s.c. rozwiązuje Umowę o świadczenie Usługi.
2. Klient musi wystąpić do OrawaNET s.c. z pisemnym wnioskiem o rozwiązanie świadczonej Usługi z minimum 30-dniowym wyprzedzeniem.
3. Za rezygnację z usługi z której korzystanie zostało zawarte na czas określony Klient zobowiązany jest do wyrównania opłat abonamentowych w wysokości stawek na czas nieokreślony.

§ 6

W ramach korzystania z Usługi Klient zobowiązany jest:

1. Korzystać z udostępnionego przez OrawaNET s.c. Pakietu Sprzętowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymaganiami prawidłowej eksploatacji;
2. Umożliwić sztabom technicznym OrawaNET s.c. lub jej upoważnionym przedstawicielom dostęp do Lokalu w celu sprawdzenia stanu technicznego Pakietu Sprzętowego w ustalonym terminie, nie dłuższym niż 7 dni roboczych od momentu poinformowania o takiej potrzebie;
3. Niezwłocznie powiadomić OrawaNET s.c. o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach udostępnionego przez OrawaNET s.c. Pakietu sprzętowego oraz o przerwach w świadczeniu Usługi;

4. Nie dokonywać samodzielnie jakichkolwiek ingerencji w udostępniony przez OrawaNET s.c. Pakiet sprzętowy, który będzie naprawiany, konserwowany lub modyfikowany wyłącznie przez OrawaNET s.c. lub jej upoważnionego przedstawiciela;
5. Nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób bez ich zgody;
6. Nie umożliwiać korzystania z Usługi innym podmiotom poza Lokalem;
7. Nie powodować w jakikolwiek sposób zakłóceń w działaniu sieci Internet, nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową OrawaNET s.c. lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu OrawaNET s.c. służącego udostępnieniu i monitorowaniu Usługi oraz Sieci.

§ 7

Na podstawie niniejszego Regulaminu OrawaNET s.c. ma prawo:

1. dostępu do Lokalu w celu sprawdzenia stanu technicznego Pakietu sprzętowego w ustalonym czasie,
2. obciążyć Klienta kosztami naprawy Pakietu sprzętowego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek dokonania jakichkolwiek zmian konfiguracji lub zmian technicznych w udostępnionym przez OrawaNET s.c. Pakiecie sprzętowym lub uszkodzeń mechanicznych, które powstały w trakcie nieprawidłowej eksploatacji lub spowodowanych działaniem urządzeń będących własnością Klienta,
3. dokonywać przerwy w dostarczaniu Usługi (time-out) wymagającej ponownej autoryzacji Klienta w sieci Internet, nie częściej niż raz na 24 godziny,

Dział III

Umowa o świadczenie Usługi

§ 8

Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta w formie pisemnej. Umowa może być zawarta w Komórce organizacyjnej OrawaNET s.c. lub poza nią. OrawaNET s.c. może również wprowadzić możliwość zawierania Umowy na odległość oraz uzależnić jej wykonanie od pisemnego potwierdzenia.

§ 9

W imieniu OrawaNET s.c. Umowę zawiera osoba upoważniona, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa. Klient może zawrzeć Umowę oraz składać inne oświadczenia woli z nią związane osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela. Pełnomocnictwo do reprezentowania Klienta w zakresie zawarcia lub wykonywania Umowy winno być udzielone w formie pisemnej.

§ 10

Klient nie będący stroną Umowy może być na mocy postanowień zawartych w Umowie uprawniony do korzystania z Usługi. W takim przypadku Klient zawierający Umowę będzie odpowiedzialny za należyte jej wykonywanie, zgodnie z postanowieniami Umowy oraz niniejszego Regulaminu.

§ 11

Umowa może zostać zawarta na czas określony lub nieokreślony. Umowa zawarta na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas nieokreślony, o ile Klient nie wyrazi innego oświadczenia woli w terminie najpóźniej na 30 dni przed upływem terminu, na który Umowa była zawarta.

§ 12

OrawaNET s.c. zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadkach gdy:

1. nie istnieją warunki techniczne do świadczenia Usługi,
2. Klient zalega lub zalegał w płatnościach z opłatami na rzecz OrawaNET s.c..

§ 13

OrawaNET s.c. może uzależnić zawarcie Umowy od przedstawienia do wglądu dokumentów określonych w Dziale VII niniejszego Regulaminu.

§ 14

Umowa może być zmieniona za porozumieniem stron, w formie pisemnego aneksu. OrawaNET s.c. może wyrazić zgodę na dokonanie zmiany Umowy w innej formie.

§ 15

1. Umowa zawarta na czas określony może być rozwiązana przez Klienta ze skutkiem natychmiastowym jeżeli z przyczyn leżących po stronie OrawaNET s.c. Klient nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni.
2. Umowa może zostać rozwiązana przez OrawaNET s.c. bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku

stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Klienta postanowień Umowy lub Regulaminu, a w szczególności:

a. opóźnienia w regulowaniu opłat na rzecz OrawaNET s.c. przez okres dłuższy niż 14 dni od dnia płatności określonego na fakturze VAT, b. postanowień § 6 punktów 4. 7. Regulaminu.

§16

1. W ciągu 7 dni roboczych od dnia wypowiedzenia lub odstąpienia od Umowy, Klient zobowiązany jest zdemontować udostępniony przez OrawaNET s.c. Pakiet sprzętowy i dostarczyć go do Komórki organizacyjnej OrawaNET s.c. określonej w Umowie.

2. Instalacja udostępnionego przez OrawaNET s.c. Pakietu sprzętowego i świadczenie Usługi, w innym miejscu niż Lokal, wymaga sporządzenia Aneksu do Umowy.

3. W przypadku braku możliwości zwrotu elementów Pakietu sprzętowego albo zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia w trakcie prawidłowej eksploatacji, Klient zobowiązany jest zwrócić kwotę umożliwiającą odtworzenie elementów pakietu sprzętowego. Podstawą wyliczenia stanowi wartość pakietu sprzętowego wymieniona w Protokole Zdawczo-Odbiorczym.

4. Kwota wymieniona w ust. 3 zostanie określona przez OrawaNET s.c. w stosownym wezwaniu do zapłaty.

§17

Umowa wygasa z chwilą wygaśnięcia umowy o świadczenie Usługi Szerokopasmowego dostępu do Internetu.

Dział IV

Odpowiedzialność

§18

1. OrawaNET s.c. odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy wyłącznie w zakresie określonym w Umowie oraz w niniejszym Regulaminie.

2. W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi trwającej dłużej niż 12 godzin, Klientowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy.

§19

OrawaNET s.c. nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet oraz bezpieczeństwa przekazu informacji.

§ 20

OrawaNET s.c. nie ponosi odpowiedzialności prawnej za:

- treści przekazywane podczas korzystania z Usługi,
- zabezpieczenie przed ingerencją osób trzecich danych i oprogramowania komputerów Klienta,
- rejestrację domen dokonywanych przez Klienta w trakcie korzystania z Usługi,
- szkody poniesione przez Klienta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi (z zastrzeżeniem § 18 ust. 2),
- niewłaściwe działanie systemu informatycznego Klienta spowodowane instalacją oprogramowania udostępnionego Klientowi w ramach Pakietu sprzętowego przez OrawaNET s.c.

Dział V

Opłaty

§21

1. Klient zobowiązany jest do uiszczania opłat za korzystanie z Usługi zgodnie z Cennikiem, który jest integralną częścią umowy i jest do niej dołączany.

2. 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.

3. Opłata abonamentowa jest płatna do dnia 15 każdego miesiąca.

4. W czasie trwania umowy opłata abonamentowa nie może wzrosnąć o kwotę większą niż 10 % ceny podstawowej.

§ 22

1. Termin płatności wynosi 14 dni od dnia wystawienia faktury VAT.

2. W przypadku nieotrzymania faktury VAT za okres rozliczeniowy Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt do Komórki organizacyjnej OrawaNET s.c., określonej w Umowie.

3. Za dzień zapłaty uważa się dzień dokonania wpłaty w urzędzie pocztowym, banku lub dokonania płatności przelewem, jeżeli płatność nastąpiła do dnia określonego na fakturze VAT lub dzień wpływu środków na rachunek

OrawaNET s.c. jeżeli płatność nastąpiła po dniu określonym jako termin płatności faktury VAT.

4. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat OrawaNET s.c. nalicza odsetki ustawowe. Kwota należnych odsetek i podstawa ich naliczenia wykazywana będzie w odrębnym dokumencie finansowym (nota odsetkowa).

5. Płatności należy dokonać na konto firmy OrawaNET s.c. wskazany w umowie.

§ 23

W przypadku, o którym mowa w § 6 ust. 6 Klient będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości 5-krotnej opłaty abonamentowej za każde udostępnione połączenie i za każdy rozpoczęty miesiąc trwania takiego połączenia.

Dział VI

Reklamacje

§ 24

Klient może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi (w tym nieprawidłowego naliczania opłat należnych za jej świadczenie).

§ 25

1. Reklamacje powinny być zgłaszane do Komórki organizacyjnej OrawaNET s.c., określonej w Umowie.

2. Reklamacja dotycząca przerw w świadczeniu Usługi powinna być wniesiona w dniu, w którym Klient stwierdził wystąpienie takiej przerwy.

3. Reklamacje dotyczące wysokości naliczanych opłat muszą być wniesione w ciągu 30 dni, licząc od terminu płatności określonego w fakturze VAT zawierającej kwestionowane kwoty.

4. Reklamacja powinna zawierać:

- numer urzędu końcowego,
- dane Klienta: imię i nazwisko lub jego nazwę, adres,
- opis przedmiotu reklamacji.

5. Za datę wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Komórki organizacyjnej OrawaNET s.c..

6. W przypadku zgłoszenia reklamacji przez telefon lub osobiście w Komórce organizacyjnej OrawaNET s.c. lub, osoba przyjmująca reklamację jest zobowiązana podać swoje imię, nazwisko i sporządzić protokół przyjęcia reklamacji.

§ 26

1. OrawaNET s.c. rozpatruje reklamację w ciągu 30 dni od dnia jej wniesienia.

2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- nazwę Komórki organizacyjnej OrawaNET s.c.,
- rozstrzygnięcie, z podaniem uzasadnienia faktycznego i prawnego,
- datę i podpis upoważnionego pracownika reprezentującego OrawaNET s.c.
- Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną po udzieleniu odpowiedzi Klientowi.

e. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego określonego w Regulaminie Klient ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.

§ 27

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, OrawaNET s.c. wystawia fakturę korygującą i zwraca Klientowi przysługujące mu kwoty pieniężne. Kwoty takie zgodnie z życzeniem Klienta, zwracane są w formie gotówkowej albo zaliczane na poczet przyszłych należności za Usługę.

2. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT za czas trwania postępowania reklamacyjnego OrawaNET s.c. nie pobiera odsetek.

§ 28

1. Firma OrawaNET s.c. nie odpowiada za wszelkie uszkodzenia powstałe w skutek zjawisk atmosferycznych, burzy itp.

2. Po stronie klienta leży całkowite zabezpieczenie sprzętu, przed skutkami przepięć, oraz zjawiskami atmosferycznymi.

3. Na czas w/w zjawisk należy sprzęt odłączyć od sieci LAN oraz zasilającej.

4. Wszelkie komponenty znajdujące się w jednostce centralnej klienta (np. karta sieciowa) są jego własnością i w razie uszkodzenia klient zobowiązany jest zakupić nowy komponent na własny koszt

Dział VII

Dokumenty niezbędne do podpisania umowy

§ 28

1. Jeżeli Klient zawierający Umowę lub osoba, na rzecz której Usługa będzie świadczona, jest abonentem świadczonych w Lokalu usług wymienionych w § 4 niniejszego Regulaminu, obowiązany jest on przedstawić dokument potwierdzający tożsamość lub status prawny.
2. Jeżeli Klient zawiera Umowę na rzecz innej osoby, nie będącej abonentem usług wymienionych w § 4 niniejszego Regulaminu, zobowiązany jest przedstawić, oprócz dokumentów potwierdzających jego tożsamość lub status prawny, również dokument potwierdzający przysługującą takiej osobie tytuł prawny do Lokalu (np. wyciąg z księgi wieczystej, umowa najmu itp.) oraz pisemną zgodę tej osoby na zainstalowanie Pakietu sprzętowego i świadczenie Usługi w tym Lokalu.
3. Pisemna zgoda osoby uprawnionej wymagana jest również w przypadku, w którym Klientowi zawierającemu Umowę na świadczenie Usługi (nie będącemu abonentem świadczonych w Lokalu usług wymienionych w § 4 niniejszego Regulaminu) nie przysługuje jakiegokolwiek tytuł do Lokalu.
4. OrawaNET s.c. zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów i informacji.

Dział VIII

Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 29

W sprawach nieuregulowanych Umowa i Regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.

§ 30

Klient wyraża zgodę na przeniesienie przez OrawaNET s.c. praw i obowiązków wynikających z Umowy na spotka powiązana kapitałowo lub organizacyjnie z OrawaNET s.c.. Klient nie może bez zgody OrawaNET s.c. przenieść praw i obowiązków wynikających z Umowy. OrawaNET s.c. nie odmówi jednak udzielenia takiej zgody bezpodstawnie, w szczególności jeżeli beneficjentem takiego przeniesienia będzie podmiot korzystający z Lokalu.

§ 31

Klient jest zobowiązany do poinformowania OrawaNET s.c. o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, wszczęciu wobec niego postępowań upadłościowych oraz innych postępowań sądowych mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy, w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań. W przypadku nie poinformowania o zmianie adresu lub innych danych wszelka korespondencja wysłana przez OrawaNET s.c. będzie uważana za skutecznie doręczona.

§ 32

O zmianach Regulaminu lub Cennika, OrawaNET s.c. informuje Klienta z 30-dniowym wyprzedzeniem. W ciągu 30 dni od takiego zawiadomienia Klient może wypowiedzieć Umowę. W przypadku, gdy Klient nie wypowie Umowy w okresie 30 dni od takiego zawiadomienia, nowy Regulamin lub Cennik wiąże Klienta od dnia następnego po upływie 30 dni od zawiadomienia Klienta o zmianie Regulaminu lub Cennika.

§ 33

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 kwietnia 2017 r.