

Regulamin korzystania z usług sieci komputerowych świadczonych przez HyperNet

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

W treści niniejszego Regulaminu użyte w nim określenia będą miały następujące znaczenia:

ISP

F.U. HyperNET Marek Liszka, działająca i świadcząca usługi telekomunikacyjne na podstawie przewidzianych prawem koncesji lub/i zezwoleń lub/i zgłoszeń oraz w oparciu o zawarte umowy, porozumienia, zezwolenia itp.

ABONENT

Osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z ISP pisemną Umowę o świadczenie usługi dostępu do Internetu.

ABONAMENT

Miesięczna opłata uiszczana przez Abonenta za korzystanie z usług świadczonych przez ISP, której wysokość uzależniona jest od rodzaju świadczonej usługi.

UMOWA

Pisemne, zgodne oświadczenie woli Abonenta i ISP, na mocy którego ISP zapewnia Abonentowi odpłatne świadczenie usługi dostępu do Internetu, określające wzajemne uprawnienia i obowiązki stron.

SIEĆ

Sieć telekomunikacyjna za pomocą, której ISP świadczy usługi dostępu do Internetu. Abonentowi przysługuje prawo do korzystania z Przyłącza Sieciowego w sposób określony Umową i niniejszym Regulaminem.

PAKIET

Zestaw usług dostępnych w ramach Abonamentu:

- 24-godzinny dostęp do sieci Internet o parametrach zgodnych z umową.

PROTOKÓŁ ODBIORU INSTALACJI

Potwierdzenie na piśmie przez Abonenta wykonania instalacji, przyjęcia do użytkowania urządzenia umożliwiającego dostęp do sieci, sprawnego jego działania (dotyczy dzierżawy sprzętu).

PRZYŁĄCZE SIECIOWE

Okablowanie w lokalu Abonenta, karta sieciowa radiowa lub access point.

PONOWNA AKTYWACJA

Wznowienie dostępu do Sieci z wykorzystaniem istniejącego Przyłącza Sieciowego, podlegające opłacie zgodnie z cennikiem ISP.

INSTALACJA

Wykonanie Przyłącza Sieciowego w Lokalu Abonenta oraz jego aktywacji tj. zapewnienie dostępu do Internetu za pomocą Sieci.

NETYKIETA

Opis zasad postępowania użytkownika sieci obowiązujący nieformalnie w INTERNECIE.

ADMINISTRATOR SIECI

Osoba posiadające uprawnienia oraz pełnomocnictwo w egzekwowaniu postanowień F. U. Hypernet Marek Liszka na poziomie sprzętowym oraz programowym sieci.

GODZINY ROBOCZE

Za godziny robocze przyjmuje się czas między 10.00 a 16.00 od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

2. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

2.1. Przez zawarcie Umowy ISP zobowiązuje się, do świadczenia usługi dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci, zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności za te usługi i do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.

2.2. Jeśli w Umowie nie postanowiono inaczej, wówczas Umowa jest zawarta na czas nieokreślony.

2.3. ISP zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy z osobami:

- Które przed podpisaniem Umowy nie spełniły warunków określonych Regulaminem,
- Które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi lub, które zdaniem ISP budzą wątpliwości, co do ich autentyczności lub kompletności,
- Które zalegają z jakimikolwiek płatnościami w stosunku do ISP,
- Z którymi ISP rozwiązał umowę, w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nie przestrzeganiem postanowień Regulaminu.

2.4. Umowę w imieniu ISP zawiera jeden z właścicieli lub osoba przez niego uprawniona.

2.5. Abonent zawiera Umowę osobiście.

2.6. Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej zawiera Umowę poprzez osoby upoważnione do reprezentowania tej osoby lub jednostki organizacyjnej, przy czym umocowanie do działania powinno być wykazane stosownym dokumentem.

2.7. Przy zawieraniu Umowy z Abonentem będącym osobą fizyczną, Abonent powinien wykazać swoją tożsamość w oparciu o dokument tożsamości (dowód osobisty, paszport lub inny dokument zaakceptowany przez upoważnionego pracownika ISP).

2.8. Przy zawieraniu Umowy Abonent winien udostępnić i udokumentować ISP następujące dane: imię (imiona), nazwisko (nazwiska), adres zamieszkania (adres do korespondencji), telefon kontaktowy, nr PESEL oraz posiadanie tytułu prawnego do lokalu, w którym zainstalowane ma być Przyłącze Sieciowe (np. przydział lokalu, odpis z księgi wieczystej, umowę najmu, itp.), a osoba prawna / jednostka organizacyjna: nazwę firmy, odpis z rejestru, odpis REGON oraz nr NIP oraz posiadanie tytułu prawnego do lokalu, w którym zainstalowane ma być Przyłącze Sieciowe (np. przydział lokalu, odpis z księgi wieczystej, umowę najmu, itp.).

2.9. Dla instytucji i podmiotów gospodarczych umowy indywidualnie negocjowane.

3. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

3.1. Przyłącze Sieciowe przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie.

3.2. ISP świadczy usługi w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.

3.3. W przypadku występującego przed zawarciem Umowy braku możliwości technicznych do instalacji, ISP może jej odmówić. W przypadku występującego przed zawarciem Umowy znacznego utrudnienia instalacji ISP uzgadnia z Abonentem sposób wykonywania usługi, w szczególności określa możliwy termin i koszt Instalacji.

3.4. ISP nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę danych przesyłanych przez Przyłącze Sieciowe, jak również za szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z sieci Internet.

3.5. Adres konta poczty elektronicznej Abonenta stanowi obowiązujący adres dla przesyłania przez ISP komunikatów, wiążących się z działalnością ISP.

3.6. ISP określa następujące minimalne wymagania sprzętowe i programowe: komputer typu PC lub Macintosh. Zalecane minimum to procesor 486 (PC), G3 233 (Mac), system operacyjny: Windows95, Linux, OS/2, MacOS 9.

3.7. Abonent wyraża zgodę na to, że w przypadku stosowania przez niego sprzętu niespełniającego wymogów stawianych przez ISP, tenże nie będzie ponosił odpowiedzialności za niepoprawne funkcjonowanie usługi dostępu do Internetu.

3.8. Na życzenie klienta jest możliwość przydzielenia zewnętrznego IP zgodnie z cennikiem ISP.

3.9. ISP nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w jego komputerze, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich.

3.10. Abonentowi przysługuje prawo wyboru sprzętu z oferty ISP lub zakupu sprzętu we własnym zakresie. W przypadku zakupu sprzętu we własnym zakresie abonent jest zobowiązany

opłacić koszt aktywacji zgodnie z cennikiem.

3.11. Karta sieciowa radiowa lub Access Point stanowi własność Abonenta z chwilą wpłaty na konto ISP całej opłaty instalacyjnej. Abonent nabywa kartę sieciową radiową lub Access Pointa poprzez podpisanie Protokołu Odbioru Instalacji z wpisanym numerem seryjnym urządzenia. Abonent potwierdza otrzymanie urządzenia w stanie umożliwiającym dostęp do Internetu za pomocą Sieci. Z chwilą otrzymania urządzenia na Abonenta przechodzi ryzyko jego przypadkowej utraty lub uszkodzenia.

3.12. Abonent może złożyć wniosek w sprawie wykonania:

- Montażu dodatkowego Przyłącza Sieciowego / przeniesienia Przyłącza Sieciowego,
- Ponownej Aktywacji,
- Zmiany Pakietu w Biurze Obsługi Klienta ISP. Zasada naliczania opłat za Usługi Dodatkowe

będzie zgodna z cennikiem.

3.15. Zmiany pakietów wymagają aneksów pisemnych wg obowiązujących cenników.

4. OPŁATY (ZASADY NALICZANIA, RACHUNKI, SPOSOBY PŁATNOŚCI)

4.1. Abonent zobowiązany jest do wniesienia na konto ISP opłaty instalacyjnej w wysokości określonej w Umowie, w terminie określonym w rachunku.

4.2. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania Abonamentu w wysokości określonej w Umowie do ostatniego dnia miesiąca za okres od 20 dnia danego miesiąca do 19 dnia miesiąca następnego.

4.2.1. Jeśli Instalacja nastąpi do 10-go dnia miesiąca, Abonent jest zobowiązany zapłacić 1/2 wysokości miesięcznego Abonamentu za miesiąc, w którym nastąpiła Instalacja.

4.2.2. Jeśli Instalacja nastąpi pomiędzy 11 a 20-tym dniem miesiąca, Abonent zobowiązany jest zapłacić całość miesięcznego Abonamentu za okres od 20 dnia danego miesiąca do 19 dnia miesiąca następnego.

4.2.3. Jeśli Instalacja nastąpi po 20-tym dniu miesiąca, Abonent jest zobowiązany zapłacić 2/3 wysokości miesięcznego Abonamentu za okres od 20 dnia danego miesiąca do 19 dnia miesiąca następnego..

4.3. ISP ma prawo i obowiązek konserwacji i modernizacji Sieci, co może spowodować przerwy w świadczeniu usługi lub pogorszenie jej jakości, jednak nie dłuższych jednorazowo niż 12 godzin i nie częściej niż 3 dni kwartalnie. Przekroczenie określonej długości przerw spowoduje, w przypadku doręczenia ISP pisemnej reklamacji Abonenta w terminie do 3 miesięcy od miesiąca, w którym ustała przerwa lub ustało pogorszenie jakości sygnału, obniżenie przez ISP Abonamentu, co zostanie uwzględnione w następnym rachunku wysyłanym po rozpatrzeniu reklamacji z uwzględnieniem postanowień paragrafu 7.

4.4. Jeśli przerwy w dostępie do Internetu za pomocą Sieci, udokumentowane przez uprawnione służby ISP, są spowodowane awarią w sieci ISP i trwają dłużej niż cztery następujące po sobie dni, wówczas abonament zostanie obniżony, w przypadku doręczenia ISP uzasadnionej pisemnej reklamacji Abonenta w terminie do 3 miesięcy od miesiąca, w którym ustała awaria, o 1/30 za każdy kolejny dzień awarii (w którym nastąpiło przynajmniej sześć godzin braku sygnału). Obniżka Abonamentu zostanie uwzględniona przez ISP w rachunku, wysyłanym za następny okres płatności po rozpatrzeniu reklamacji, z uwzględnieniem postanowień pkt.7. Opisana sytuacja nie dotyczy przypadku, w którym termin wizyty serwisanta, który ma usunąć awarię został ustalony przez Abonenta na termin dłuższy niż 3 dni od zgłoszenia awarii.

4.5. Postanowienie pkt. 4.4. nie dotyczy sytuacji, w której awaria spowodowana została przyczynami, za które odpowiedzialność ponosi Abonent lub działaniem siły wyższej.

4.6. W przypadku promocji zasady naliczania Abonamentu po zawarciu Umowy są regulowane Regulaminem promocji, w oparciu, o który Umowa została zawarta.

4.7. Wysokość opłat za rozbudowę lub zmniejszenie Przyłącza Sieciowego, czasowego odłączenia Przyłącza Sieciowego, przeniesienie Przyłącza Sieciowego zmianę Pakietu określa cennik ISP.

4.8. ISP zastrzega sobie prawo do pobierania dodatkowych opłat za świadczenie usług dodatkowych w Sieci, zleconych przez Abonenta, zgodnie z obowiązującym cennikiem ISP.

5. ROZWIĄZANIE, ZAWIESZENIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY

5.1. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony / 6 miesięcy / 1 roku i może być rozwiązana przez każdą ze stron z jedno-miesięcznym terminem wypowiedzenia. Termin wypowiedzenia biegnie od ostatniego dnia miesiąca, w którym nastąpiło wypowiedzenie. Rozwiązanie umowy może nastąpić po wniesieniu pełnej wysokości opłaty instalacyjnej określonej w umowie. W przypadku ratalnego wariantu spłaty kosztów instalacji abonent zobowiązuje się do uiszczenia pełnej opłaty instalacyjnej.

5.2. Umowa ulega zawieszeniu w zakresie wzajemnych świadczeń stron (dostarczenia sygnału i uiszczania abonamentu):

- W przypadku czasowej przerwy w świadczeniu usługi spowodowanej nie uiszczeniem przez Abonenta Abonamentu przez okres co najmniej jednego miesiąca. Jeżeli w terminie jednego roku Abonent ureguluje zaległe należności wraz z należnymi odsetkami, opłatą za Ponowną Aktywację oraz zryczałtowanymi kosztami wezwania do zapłaty oraz złoży wniosek o Ponowną Aktywację zostanie wznowione świadczenie usług przez ISP w terminie 14 dni roboczych od złożenia wniosku,

- Na wniosek Abonenta, przez okres maksymalnie 6 miesięcy. Abonent w tym przypadku zobowiązany jest zawiadomić o tym ISP na piśmie, z co najmniej 1-miesięcznym wyprzedzeniem, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło powiadomienie oraz z góry określając datę Ponownej Aktywacji.

5.3. ISP przysługuje prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym i odłączenia Abonenta od Sieci, jeżeli:

- Abonent umożliwi dodatkowe korzystanie z usług dostępu do Internetu za pomocą Sieci osobie trzeciej, w szczególności, jeśli podłączy dodatkowe urządzenie do Przyłącza Sieciowego lub umożliwi korzystanie z usług dostępu do Internetu za pomocą Sieci poza lokal, którego dotyczy Umowa,

- Abonent dokona samowolnej przeróbki Przyłącza Sieciowego lub zawinionego jego uszkodzenia,

- Abonent nie dopuści do okresowej kontroli Przyłącza Sieciowego, o której mowa w paragrafie 6.5. bez uzasadnionych powodów,

- Abonent narusza postanowienia Regulaminu w sposób określony w paragrafie 8.1.

5.4. ISP może domagać się ponadto zwrotu kosztów przywrócenia Przyłącza Sieciowego do stanu poprzedniego lub odszkodowania z tytułu zniszczenia Przyłącza Sieciowego.

5.5. Rozwiązanie Umowy z powodu jednej z przyczyn, wskazanych w pkt.5.3. spowoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia usługi dostępu do Internetu w Przyłączu Sieciowym umiejscowionym w Lokalu Abonenta. Zawarcie nowej Umowy może nastąpić pod warunkiem uregulowania zaległości z tytułu opłat zaświadczoną przez ISP usługę i ustalenie innych przyczyn uzasadniających rozwiązanie dotychczasowej Umowy.

5.6. W wypadku zbycia lokalu (lub utraty tytułu prawnego do lokalu w innej formie) przez Abonenta, Abonent może przekazać prawa i obowiązki wynikające z Umowy na rzecz nabywcy praw do lokalu za pisemnym powiadomieniem ISP. Cesję uznaje się za skuteczną w momencie zawarcia umowy przez nowego użytkownika lokalu. W wypadku nie przejęcia praw i obowiązków Abonenta przez nabywcę praw do lokalu Umowa może być rozwiązana przez Abonenta wg. postanowień umowy. Jeżeli Abonent nie powiadomi ISP o dokonanej zbyciu lub utracie prawa do lokalu lub/i nie rozwiąże Umowy, wówczas jest on odpowiedzialny za płatności wynikające z Umowy, bez względu na to, kto korzysta z usług dostępu do Internetu za pomocą Sieci.

5.7. Umowa wygasa w przypadku:

- Upływu okresu, na jaki została zawarta (w przypadku umowy na czas określony),

- Upływu roku od zawieszenia świadczenia usługi przewidzianej w Umowie,

- Śmierci Abonenta albo ustania statusu osoby prawnej chyba, że w prawa Abonenta wstąpią inne osoby,

- Gdy ISP utraci zdolność do prowadzenia działalności gospodarczej lub utraci uprawnienia do świadczenia usług objętych Umową.

5.8. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy, rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym lub odstąpieniu od Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

6. USUWANIE AWARII

6.1. ISP zobowiązuje się do usuwania awarii:

- W obrębie Sieci międzybudynkowej (tj. sieci umiejscowionych poza budynkami) w terminie do 16 godzin roboczych od dnia i godziny powiadomienia o awarii,

- Dotyczącej Sieci umiejscowionej w obrębie budynku w terminie do 24 godzin roboczych, licząc od dnia i godziny powiadomienia o awarii, o ile Abonent nie umówi się na inny termin, przy czym za godziny robocze przyjmuje się godziny od 10.00 do 16.00 w dni od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

6.2. Abonenci powinni zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia awarii, chyba, że miała ona miejsce poza ich lokalem lub miejscem kontrolowanym przez Abonenta. Brak takiego dostępu przesuną odpowiednio terminy określone w paragrafie 6.1.

6.3. Za usunięcie awarii w lokalu Abonenta nie wynikających z fizycznych wad Przyłącza Sietowego lub wynikających z przyczyn, leżących po stronie Abonenta, bądź za wezwanie ISP bez uzasadnienia, pobierana jest opłata według stawek określonych w cenniku ISP.

6.4. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania ISP o występujących awariach w Sieci.

6.5. ISP ma prawo do okresowych kontroli prawidłowości działania Przyłącza Sietowego. O zamiarze przeprowadzenia kontroli Abonent zostanie powiadomiony.

7. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

7.1. Reklamacje mogą dotyczyć:

- Nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi,
- Wadliwego rozliczenia usługi.

7.2. Reklamacja powinna być złożona na piśmie osobiście w siedzibie firmy lub przesłana listem poleconym na adres siedziby ISP.

7.3. Reklamacja lub protokół przyjęcia reklamacji powinna zawierać następujące informacje:

- Imię i nazwisko (nazwę) Osoby zgłaszającej reklamację,
- Miejsce świadczenia usługi / usług,
- Przedmiot reklamacji z uzasadnieniem przyczyn jej wniesienia,
- Datę sporządzenia reklamacji,
- Podpis Osoby zgłaszającej reklamację.

7.4. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty Rachunku. W przypadku uznania reklamacji, ISP zwróci kwotę wynikającą z uznanej reklamacji. Zwrot kwoty należnej z tytułu uwzględnienia reklamacji następuje w formie zaliczenia jej na poczet przyszłych należności ISP z tytułu świadczenia na rzecz Abonenta usług, chyba, że Osoba reklamująca zwróci się pisemnie do ISP o dokonanie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres.

7.5. ISP jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w I instancji w terminie 1 miesiąca od dnia jej wniesienia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie może być rozpatrzona, ISP zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o powyższym Osobę reklamującą, podając w zawiadomieniu przyczynę opóźnienia w rozpoznaniu reklamacji oraz przewidywany termin, w którym reklamacja zostanie rozpoznana. Za datę wniesienia reklamacji uważa się dzień otrzymania listu poleconego lub dzień jej zgłoszenia w siedzibie firmy.

7.6. Odpowiedź na reklamację wymaga formy pisemnej.

7.7. W przypadku, gdy ISP nie uznał reklamacji w całości lub w części, ISP winien w odpowiedzi

wskazać uzasadnienie faktyczne i prawne zajętego przez siebie stanowiska.

7.8. Osobie reklamującej przysługuje prawo wniesienia za pośrednictwem jednostki organizacyjnej załatwiającej reklamację w I instancji odwołania do organu odwoławczego wskazanego w odpowiedzi, w terminie 14 dni od daty doręczenia odpowiedzi ISP na reklamację.

7.9. Odpowiedź przesłana reklamującemu w wyniku rozpatrzenia sprawy w postępowaniu odwoławczym powinna zawierać stwierdzenie, że została wyczerpana droga postępowania reklamacyjnego.

8. NARUSZENIE REGULAMINU

8.1. Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest w szczególności:

- Działanie powodujące przerwanie poprawnej pracy lub blokowanie urządzeń aktywnych innych Abonentów, ISP lub sieci Internet, stosowanie lub rozpowszechnianie nielegalnych lub naruszających prawa osób trzecich danych i programów komputerowych,

- Umieszczanie w Sieci oraz w sieci Internet informacji niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich,

- Działania niezgodne z NETYKIETA, a zwłaszcza używanie obelżywego lub nieprzyzwoitego języka, przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci i sieci Internetu, ingerowanie w ich sprzęt i oprogramowanie bez ich zgody,

- Podłączenie do Sieci lub do sieci Internet nie autoryzowanego modemu lub urządzenia aktywnego (tj. Bez wykupienia przez Abonenta stosownej usługi dodatkowej określonej w aktualnym cenniku ISP) albo udostępnienie Przyłącza osobom trzecim bez zgody ISP,

- Wszelkie inne działanie powodujące zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci lub mające negatywne konsekwencje dla innych użytkowników Sieci lub sieci Internet.

8.2. Jeżeli Abonent naruszył Regulamin:

- Po raz pierwszy - ISP poinformuje Abonenta listem poleconym, elektronicznym, bądź telefonicznie o dokonany naruszeniu z ostrzeżeniem, iż kolejne naruszenie spowoduje zawieszenie świadczenia usług dostępu do Internetu na okres 7 dni z obowiązkiem uiszczenia Abonamentu lub może spowodować rozwiązanie Umowy ze skutkiem natychmiastowym,

- Po raz drugi – ISP poinformuje Abonenta listem poleconym, elektronicznym, bądź telefonicznie o dokonany naruszeniu i o zawieszeniu świadczenia usług dostępu do Internetu na okres 7 dni, co nie uchybia obowiązkowi uiszczenia Abonamentu w pełnej wysokości : ISP może jednak pominąć procedurę zawieszenia i rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym,

- Po raz trzeci – ISP poinformuje Abonenta listem poleconym, elektronicznym, bądź telefonicznie o dokonany naruszeniu i rozwiązuje Umowę ze skutkiem natychmiastowym.

8.3. W przypadku rażącego naruszenia Regulaminu, bądź działania, które stanowi poważne zagrożenie dla Sieci lub jej użytkowników, ISP ma prawo w trybie natychmiastowym zaprzestać świadczyć Abonentowi usługi dostępu do Internetu i rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym.

8.4. W przypadku spowodowania przez Abonenta jakiegokolwiek szkody podczas korzystania z usługi dostępu do Internetu, ponosi on wyłączną i pełną odpowiedzialność z tego tytułu.

9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

9.1. W sprawach, które nie są regulowane Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.

9.2. Regulamin Świadczenia Usług Dostępu do Internetu jest dostępny na stronie internetowej ISP.