



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG INTERNETOWYCH

ROZDZIAŁ 1

Postanowienia ogólne i definicje

§ 1

1. Dariusz Lorenz, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą **INSTALNET.MEDIA Dariusz Lorenz**, z siedzibą w 43-300 Bielsko - Biała, przy ul. Gałczyńskiego 18/23 zwanym dalej **Dostawcą Usług**.

2. Użyte w dalszej treści Regulaminu określenia oznaczają:

Abonent – podmiot będący stroną pisemnej Umowy o korzystanie z usług internetowych;

Abonenckie Urządzenie Dostępowe – elektroniczne, aktywne urządzenie telekomunikacyjne wydane i zainstalowane u Abonenta w celu świadczenia usługi określonej w Cenniku Usług;

Autoryzacja – weryfikacja uprawnień Abonenta w celu udzielenia dostępu do usługi lub zasobu, polega na użyciu przez Abonenta unikatowej i poufnej nazwy (loginu) i hasła. Dostawca Usług wydaje loginy i hasła w chwili zawarcia Umowy lub w sposób opisany w Umowie;

Cennik Usług (zamiennie stosuje się Ofertę Dedykowaną) zestawienie cen za usługi świadczone przez operatora;

Dodatkowa Opłata Stała – opłata ryczałtowa pobierana za każdy Okres Rozliczeniowy w związku ze świadczeniem odpowiednich usług dodatkowych wymienionych w Cenniku Usług;

Dostawca Usług – INSTALNET.MEDIA DARIUSZ LORENZ – podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne;

Operator - INSTALNET.MEDIA DARIUSZ LORENZ – podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne

Klient – podmiot zamierzający zawrzeć Umowę o świadczenie usług;

Okres Rozliczeniowy – umowny okres, za który wystawiana jest faktura VAT za wykonane usługi telekomunikacyjne wskazany przez Dostawcę Usług na fakturze;

Partner Dostawcy Usług – przedsiębiorstwo krajowe lub zagraniczne, z którym następuje wymiana ruchu (pakietów danych) internetowego lub, za pomocą którego Dostawca Usług zapewnia Abonentom dostęp do zasobów i treści;

Prawo Telekomunikacyjne – Ustawa z dnia 16 lipca, 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z póź. zm.);

Operator Macierzysty – Operator telekomunikacyjny, do którego sieci telekomunikacyjnej jest przyłączona linia (łącze) telekomunikacyjne Klienta;

Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usług internetowych;

Ruter Brzgowy – elektroniczne, aktywne urządzenie sieciowe pozwalające na kierowanie pakietów danych w sieci transmisji danych, w tym w sieci Internet, zgodnie z zawartą w nich informacją adresową, zainstalowane na styku sieci operatora i każdego z Partnerów operatora;

TeleCentrum – jednostka organizacyjna powołana do obsługi Abonentów i Klientów operatora poprzez telefon, faks, e-mail i przy pomocy innych dostępnych środków komunikacji elektronicznej;

Usługi Internetowe – usługi transmisji danych oraz usługi dostępu do sieci Internet polegające na zapewnieniu połączenia urządzenia Abonenta z siecią Internet, za pomocą sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług i przez sieć Operatora Macierzystego;

Umowa – Umowa o świadczenie usług internetowych;

Zamówienie – dyspozycja Abonenta oraz zestaw danych uzyskanych od Abonenta w celu świadczenia lub zmiany usług;

ROZDZIAŁ 2

Zakres regulaminu

§ 2

1. Niniejszy Regulamin został wydany na podstawie Prawa Telekomunikacyjnego.

2. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie usług, w szczególności związane z organizowanymi promocjami.

3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów w szczególności promocyjnych odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

ROZDZIAŁ 3

Podstawa i zakres świadczenia usług

§ 3

1. Usługi Internetowe świadczone są Abonentom przyłączonym do sieci Operatora Macierzystego lub Klientom, którzy mogą być przyłączeni do sieci Operatora Macierzystego.



wersja dokumentu: v1.0

Bielsko-Biała, 2012r

2. Zakres usług świadczonych przez Dostawcę Usług obejmuje usługi transmisji danych oraz usługi dostępu do sieci Internet. Zakres usług obejmuje dostęp do zasobów i treści oferowanych w sieci oraz przez sieć Internet. Przez zasoby i treści rozumie się wszelką informację możliwą do przekazania za pomocą sieci Internet, a w szczególności dane, przekazy audio (dźwięku) i wideo (ruchomego obrazu).
3. Zakres usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.
4. Operator świadczy usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych. Zakres usług oferowanych przez operatora na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych. Informacje o możliwości świadczenia usług dostępne są w jednostkach organizacyjnych operatora i TeleCentrum.
5. Za zapewnienie dostępu do usług pobierana jest opłata stała zwana Abonamentem. Abonament nie pokrywa należności za usługi dodatkowe chyba, że w Umowie lub Cenniku Usług postanowiono inaczej.
6. Dostęp do niektórych usług dodatkowych objęty jest Dodatkową Opłatą Stałą za korzystanie z usługi w Okresie Rozliczeniowym lub jednorazową opłatą za skorzystanie z usługi. Zakres usług objętych Dodatkowymi Opłatami Stałymi określa Cennik Usług. Operator świadczy usługi dodatkowe w miarę istnienia możliwości technicznych.

ROZDZIAŁ 4

Ogólne warunki zawierania umów i świadczenia usług.

§ 4

1. Przez zawarcie Umowy operator zobowiązuje się do świadczenia usług, w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku Usług oraz jeśli Umowa zawierana jest w ramach promocji lub oferty specjalnej, zgodnie z regulaminem promocji lub oferty specjalnej, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy, Regulaminu, Cennika Usług oraz regulaminu promocji lub oferty specjalnej, w szczególności do terminowego uiszczania opłat związanych ze świadczonymi usługami.
2. Abonentem usługi Internetowej może zostać każdy Klient, pod warunkiem istnienia technicznych możliwości świadczenia danej usługi przez operatora i operatora macierzystego i po zawarciu Umowy z Dostawcą Usług.

§ 5

1. Umowa lub aneks do Umowy mogą być zawarte na czas określony lub na czas nieokreślony.
2. Umowa lub aneks do Umowy mogą być zawarte w lokalu Dostawcy Usług lub poza nim. W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem Dostawcy Usług lub na odległość Abonent będący Konsumentem jest informowany o prawie odstąpienia od Umowy w terminie 10 dni od dnia podpisania Umowy, zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22 poz. 271 z późn. zm.).
3. Umowę w imieniu operatora zawiera osoba upoważniona przez operatora.
4. Klient nabywa usługę na podstawie zawartej Umowy lub przez wprowadzenie aneksem zmian do Umowy o świadczenie usług, które były dotychczas świadczone Klientowi.
5. Zakres usług świadczonych na podstawie Umowy może być zmieniany aneksami do Umowy lub na podstawie przyjętego przez operatora zamówienia, złożonego przez Abonenta w formie określonej przez operatora.
6. O możliwości zawarcia Umowy lub zmiany Umowy przy pomocy środków porozumiewania się na odległość decyduje operator.
7. Operator może odmówić przyjęcia wnioskowanej przez Abonenta zmiany lub rozszerzenia usług w przypadku braku okazania dokumentów wymaganych przez operatora lub posiadania przez Abonenta zaległości płatniczych związanych ze świadczonymi usługami telekomunikacyjnymi na jego rzecz. Podczas obsługi przy użyciu środków porozumiewania się na odległość, sprawdzanie tożsamości zastępuje się autoryzacją opisaną w § 21.
8. Operator może wymagać od Klienta przedłożenia oświadczenia dotyczącego rozwiązania Umowy o świadczenie usług internetowych z Operatorem macierzystym. Oświadczenie takie jest składane do Operatora macierzystego wyłącznie za pośrednictwem operatora w celu realizacji Umowy.

§ 6

1. Umowa lub aneks do Umowy może być zawarty z osobą, która, w zależności od rodzaju Umowy i zakresu usług, posiada i przedłoży dokumenty potwierdzające tożsamość lub status prawny osoby, a w przypadku osób reprezentujących takie osoby również dokument upoważniający do ich reprezentowania zgodnie z § 6 ust. 2 i 3;
2. Zawarcie lub zmiana Umowy oraz czynności dotyczące wykonania Umowy mogą być zrealizowane osobiście przez Abonenta lub przez pełnomocnika upoważnionego na piśmie.
3. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej zawarcie lub zmiana Umowy oraz dokonanie czynności dotyczących wykonania Umowy może nastąpić przez pełnomocników tych osób albo osoby upoważnione do ich reprezentowania, posiadające pisemne umocowanie, zgodnie z właściwym rejestrem lub ewidencją
4. W szczególnych przypadkach operator zastrzega sobie prawo żądania przedstawienia dodatkowych dokumentów lub informacji, niewymienionych w niniejszym paragrafie.



§ 7

1. Umowa lub zmiana Umowy skutkująca nabyciem Usługi Internetowej może zostać wykonana pod następującymi warunkami:
 - a) pozytywnej weryfikacji formalnej oraz pozytywnej weryfikacji możliwości technicznych świadczenia usługi przez operatora oraz przez operatora macierzystego, na zlecenie operatora;
 - b) umożliwienia przez Abonenta wykonania instalacji w terminie przewidzianym w Umowie, aneksie lub Zamówieniu.
2. Do skorzystania z Usługi Internetowej, o ile przewiduje to Umowa konieczny jest:
 - a) odbiór lub przyjęcie przez Abonenta loginu i hasła dostępowego poprzez stronę internetową operatora lub przy użyciu środków porozumiewania się na odległość, w sposób przewidzianym w Umowie, aneksie lub Zamówieniu;
 - b) odbiór lub przyjęcie przez Abonenta Abonenckiego Urządzenia Dostępowego lub podobnego, zamówionego zestawu urządzeń lub oprogramowania, które Abonent użyje lub zainstaluje samodzielnie w celu uruchomienia usługi.

§ 8

1. Operator może odmówić zawarcia Umowy lub aneksu do Umowy:
 - a) w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia usługi;
 - b) z osobami, które nie spełniają warunków określonych w § 6 Regulaminu;
 - c) jeśli zdaniem operatora istnieją wątpliwości, co do autentyczności lub kompletności przedstawionych przez osobę dokumentów;
 - d) jeśli podczas telefonicznego składania Zamówienia lub zmiany Umowy osoba nie poda wymaganych danych lub nie złoży ustnie wymaganych oświadczeń;
 - e) gdy operator prowadzi w stosunku do osoby postępowanie służące odzyskaniu należności związanych z wyświadczonymi usługami telekomunikacyjnymi;
 - f) jeżeli poprzednia lub poprzednie Umowy z osobą, zostały rozwiązane z powodu naruszenia warunków Umowy lub postanowień Regulaminu.
2. Operator może odmówić zawarcia lub zmiany Umowy skutkującej nabyciem nowych usług lub zaproponować zawarcie Umowy na mniej korzystnych warunkach w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarytelności wynikającej z tej Umowy w przypadku, jeżeli uzyskano informacje na temat braku wiarygodności płatniczej osoby zamierzającej zawrzeć Umowę. Informacje na temat braku wiarygodności płatniczej są pozyskiwane przez operatora z Biur Informacji Gospodarczej, lub z własnej bazy danych o Abonentach, którym operator świadczy lub świadczył usługi telekomunikacyjne lub na podstawie innych publicznie dostępnych informacji, zwłaszcza sądowych i komorniczych.
3. W przypadku, o którym mowa w § 8 ust. 2, operator może żądać złożenia kaucji pieniężnej na zabezpieczenie należności operatora, w uzgodnionej z operatorem wysokości. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności Dostawy Usług.
4. Abonentom, którzy wnieśli kaucję pieniężną, operator będzie świadczyć usługi telekomunikacyjne na warunkach określonych w Umowie. Kaucja pieniężna nie podlega oprocentowaniu.
5. Operator ma prawo zaspokoić swoją wymagalną wiarytelność z kwoty kaucji.
6. Kaucja pieniężna podlega niezwłocznemu zwrotowi na rzecz Abonenta w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, z zastrzeżeniem § 8 ust. 5.

§ 9

1. Umowa może być rozwiązana lub zmieniona przez Abonenta w sposób skutkujący zaprzestaniem świadczenia Usług Internetowych, w każdym czasie, z miesięcznym okresem wypowiedzenia – ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, przez złożenie oświadczenia w formie pisemnej, doręczonego do Biura Obsługi Klienta lub przesłanego na adres operatora. Bieg okresu wypowiedzenia liczony jest od dnia otrzymania przez jednostkę organizacyjną Instalnet.Media Dariusz Lorenz powyższego oświadczenia.
2. Umowa może być rozwiązana lub zmieniona przez operatora w sposób skutkujący zaprzestaniem świadczenia Usługi Internetowej w każdym czasie, z miesięcznym okresem wypowiedzenia – ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, przez złożenie oświadczenia Abonentowi w formie pisemnej, zawierającego przyczynę rozwiązania Umowy.
3. Umowa może być rozwiązana lub zmieniona w sposób skutkujący zaprzestaniem świadczenia Usług Internetowych Instalnet.Media Dariusz Lorenz, w dowolnym czasie za zgodą obu stron.
4. W okresie wypowiedzenia Umowy Internetowych Instalnet.Media Dariusz Lorenz pobiera należne opłaty w tym Abonament zgodnie z obowiązującymi Cennikami Usług.
5. Umowa może być rozwiązana lub zmieniona przez Dostawcę Usług w sposób skutkujący zaprzestaniem świadczenia Usług Internetowych, jeżeli Abonent żąda zmiany lokalizacji, w której usługa ma być świadczona, a Dostawca Usług lub Operator Macierzysty nie może świadczyć usługi w danej lokalizacji ze względu na brak możliwości technicznych.
6. Umowa może zostać rozwiązana przez operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta jeśli w terminie 60 dni od podpisania Umowy Abonent nie odbierze lub nie przyjmie loginu i hasła dostępowego koniecznych do rozpoczęcia korzystania z usługi lub Abonenckiego Urządzenia Dostępowego lub podobnego, zamówionego zestawu urządzeń lub oprogramowania, koniecznych do samodzielnego uruchomienia usługi.



wersja dokumentu: v1.0

Bielsko-Biała, 2012r

7. Umowa może być rozwiązana lub zmieniona przez Dostawcę Usług w sposób skutkujący zaprzestaniem świadczenia Usług Internetowych, bez zachowania okresu wypowiedzenia:
 - a) w przypadku nieregulowania przez Abonenta zaległych opłat za usługi telekomunikacyjne, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 15 dni;
 - b) w przypadku nieusunięcia przez Abonenta przyczyn ograniczenia lub wyłączenia świadczenia usług z przyczyn określonych w Regulaminie po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do ich usunięcia;
 - c) utraty tytułu prawnego do lokalu – z chwilą uzyskania przez operatora informacji o tym fakcie;
 - d) ustania bytu osoby prawnej lub likwidacji jednostki organizacyjnej będącej Abonentem – z chwilą uzyskania przez operatora informacji o tym fakcie.
8. Umowa o świadczenie usług wygasa w przypadkach:
 - a) upływu okresu, na który została zawarta;
 - b) uzyskania przez operatora udokumentowanej informacji o śmierci Abonenta.
9. Jeżeli ze świadczeniem usług wiązało się utrzymywanie przez Dostawcę Usług zasobów i treści należących do Abonenta, to po zaprzestaniu świadczenia usług Dostawca Usług nieodwracalnie usuwa te zasoby z serwerów operatora.
10. W razie zmiany adresu zamieszkania lub siedziby, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub danych Abonenta, Abonent zobowiązany jest powiadomić na piśmie operatora o tym zdarzeniu w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany powyższych danych, przedkładając dokumenty potwierdzające te zmiany. Zmiany adresu do korespondencji, w tym do wysyłki faktur, Abonent może dokonać bez konieczności przedkładania dokumentów potwierdzających tę zmianę. W przypadku niewykonania przez Abonenta obowiązku poinformowania o zmianach, uznaje się, iż wszelka korespondencja kierowana do Abonenta pod jego dotychczasowym oznaczeniem i adresem jest prawidłowo doręczona i wywołuje skutki prawne z tym związane. Jeśli Abonent nie ujawnił nowego oznaczenia lub adresu operator może ograniczyć a następnie wyłączyć świadczenie usług do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.
11. Wyłączona jest możliwość dokonania cesji Usługi internetowej

ROZDZIAŁ 5

Warunki świadczenia usług i zakres obsługi serwisowej.

§ 10

1. Uruchomienie usług powinno nastąpić w terminie określonym w Umowie lub aneksie.
2. Jeżeli z rodzaju usługi wynika konieczność zainstalowania u Abonenta Abonenckiego Urządzenia Dostępowego (Urządzenia), Abonent nie ponosi z tytułu instalacji i używania Urządzenia żadnych innych opłat niż przewidziane w Cenniku Usług dla usługi danego rodzaju, o ile w opisie usługi lub w Cenniku Usług nie wskazano inaczej. Wobec wydanego Abonentowi Urządzenia stosuje się przepisy kodeksu cywilnego jak dla użyczenia rzeczy, przy czym czas użyczenia jest równoznaczny z czasem trwania zawartej Umowy.
3. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do zastosowania wobec Abonenta kary umownej, której wysokość podano w Umowie lub protokole przekazania, w przypadku gdy Abonent odpowiada za zniszczenie, umyślne uszkodzenie lub utratę Urządzenia lub w przypadku gdy Abonent nie zwróci Urządzenia po zakończeniu Umowy o korzystanie z usług. Zasady powyższe stosuje się odpowiednio, jeżeli w celu świadczenia usługi instaluje się u Abonenta więcej niż jedno Urządzenie.

§ 11

1. Operator jako Dostawca Usług ma obowiązek zapewnić funkcjonowanie uruchomionych usług zgodnie z posiadanymi możliwościami organizacyjnymi i technicznymi.
2. Za prawidłowe działanie urządzeń będących własnością Abonenta w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.
3. Odpowiednio do świadczonej usługi, Dostawca Usług przydziela Abonentowi unikatową nazwę lub nazwy (login) i poufne hasło lub hasła dostępowe, służące do Autoryzacji Abonenta przy korzystaniu z danej usługi lub nawiązywaniu połączenia z siecią Internet. Dostawca Usług zaleca Abonentowi zmiany hasła w celu zachowania należytego poziomu bezpieczeństwa w sieci Internet.
4. W celu uniemożliwienia korzystania przez osoby niepowołane z usług przypisanych Abonentowi, Abonent zobowiązany jest do zachowania poufnego hasła dostępowego w tajemnicy. W razie ujawnienia hasel dostępowych przez Abonenta osobom trzecim, Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za wyniki z tego tytułu szkody. Dostawca Usług może odrzucić roszczenia reklamacyjne Abonenta w przypadku niewłaściwego posługiwania się poufnymi hasłami dostępowymi przez Abonenta.
5. Wszelkie stwierdzone przez Abonenta nieprawidłowości w funkcjonowaniu hasel dostępowych, a w szczególności podejrzenie wykorzystywania nazwy lub hasła Abonenta przez osoby nieuprawnione winien on niezwłocznie zgłosić Dostawcy Usług.

§ 12

1. Dostawca Usług zobowiązuje się do zachowania tajemnicy korespondencji elektronicznej prowadzonej przez Abonenta w ramach świadczonych usług i w zakresie ograniczonym do urządzeń, które są w wyłącznym zarządzie operatora lub będących własnością



wersja dokumentu: v1.0

Bielsko-Biała, 2012r

- operatora. Dostawca Usług nie odpowiada za naruszenie poufności informacji podczas jej przesyłania przez sieć Internet ze względu na techniczną naturę sieci.
2. Dostawca Usług nie odpowiada za naruszenie poufności informacji przekazywanej obrazem lub głosem za pomocą protokołów, oprogramowania i urządzeń służących do przekazywania obrazu lub głosu w sieci Internet w czasie zbliżonym do rzeczywistego, w szczególności w technologii VoIP (Voice over Internet Protocol).
 3. Dostawca Usług nie odpowiada za dostęp osób nieuprawnionych do informacji przesyłanej przez sieć operatora, gdy wynika on z winy Abonenta.

§ 13

1. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do:
 - a) rekonfiguracji urządzeń sieci operatora w przypadkach uzasadnionych względami technicznymi, a w przypadku gdy rekonfiguracja urządzeń wywoła konieczność rekonfiguracji sprzętu lub oprogramowania po stronie Abonenta operator wyklucza roszczenia finansowe Abonenta z tego tytułu;
 - b) prowadzenia badań technicznych i obserwacji pracy urządzeń stanowiących jego własność, na terenie obiektów będących własnością lub administrowanych przez Abonenta, w celu określenia sposobu ich współpracy z siecią operatora, dotyczy to wyłącznie urządzeń bezpośrednio podłączonych do sieci Dostawcy Usług;
 - c) czasowego wstrzymania świadczenia usługi w przypadku zamówionej przez Abonenta zmiany usługi, jeżeli zmiana usługi wymaga z przyczyn technicznych czasowego wstrzymania świadczenia;
 - d) przerwania oraz umożliwienia automatycznego wznowienia sesji połączeniowej do sieci Internet, nie częściej niż jeden raz na dobę, ze względów technicznych.
2. W przypadku przerw w działaniu sieci operatora zaplanowanych ze względu na rekonfigurację urządzeń, które są w wyłącznym zarządzie operatora lub będących własnością operatora, Dostawca Usług zawiadamia Abonentów o planowanym czasie przerwy i o długości jej trwania. Zawiadomienie będzie przekazane pocztą elektroniczną na adresy Abonentów lub ogłoszone na stronie internetowej operatora na nie mniej niż 48 godzin przed planowaną przerwą
3. Urządzenia teletransmisyjne oraz inne urządzenia abonenckie włączone do sieci telekomunikacyjnej muszą posiadać dokumenty lub znaki potwierdzające zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń”, o których mowa w Prawie Telekomunikacyjnym.
4. W przypadku stwierdzenia przez operatora przyłączenia przez Abonenta do sieci telekomunikacyjnej urządzeń niemających dokumentów lub znaków potwierdzających zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń”, operator jest uprawniony do ich natychmiastowego odłączenia i zawieszenia świadczenia usług określonych Umową.
5. Abonent zobowiązany jest do korzystania z usług w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami współzycia społecznego i postanowieniami niniejszego Regulaminu i Umowy. W szczególności Abonent jest zobowiązany:
 - a) nie rozpowszechniać wirusów komputerowych i podobnego oprogramowania działającego skrycie i szkodliwie w zasobach użytkowników;
 - b) nie dokonywać zmian, nie usuwać lub nie dodawać jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
 - c) nie podejmować żadnych działań mających na celu nieautoryzowany dostęp do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania;
 - d) nie korzystać z usług świadomie i w taki sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych, umożliwiających udostępnienie usług internetowych;
 - e) nie wysyłać umyślnie wiadomości określanych jako spam i dokładać starań, aby urządzenia Abonenta nie posłużyły do wysyłania spamu;
 - f) nie umieszczać na serwerach będących własnością Dostawcy Usług nielegalnych informacji lub oprogramowania;
 - g) nie podejmować żadnych innych działań na szkodę operatora.
6. Operator może ograniczyć lub wyłączyć świadczenie usług jeżeli Abonent lub osoba trzecia, której Abonent umożliwił dostęp do sieci uporczywie narusza warunki niniejszego Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające bądź uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych. Dostawca Usług może ograniczyć lub wyłączyć dostęp do usług Abonentowi, który umyślnie lub nieumyślnie narusza zasady wymienione w § 13 ust. 5 do czasu usunięcia naruszenia.
7. Abonent będzie ponosił odpowiedzialność za udowodnione mu szkody, wywołane przez niego lub jego użytkowników w sieci operatora, sieci Internet oraz w innych sieciach publicznych i niepublicznych, z których korzysta w ramach swojej działalności. Uszkodzenia sieci i urządzeń powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta usuwane są na jego koszt.
8. Abonent ma zakaz odpłatnego udostępniania łącza internetowego innym podmiotom, nie powiązanym kapitałowo lub własnościowo z Abonentem.

§ 14

1. Zakres obsługi serwisowej Abonenta podczas obowiązywania Umowy obejmuje:
 - a) obsługę Abonenta, w wyznaczonych jednostkach organizacyjnych operatora
 - b) telefoniczną obsługę Abonenta w TeleCentrum;
 - c) informowanie o usługach, cenach i promocjach w szczególności poprzez TeleCentrum i stronę internetową operatora;
 - d) działania związane z usuwaniem usterek i awarii;
 - e) realizację zleceń jednorazowych i stałych, przekazywanie informacji niezbędnych do korzystania z usług;
 - f) informowanie o stanie usług i zamówień Abonenta;
 - g) przyjmowanie reklamacji.



InstalNet.Media Dariusz Lorenz

BIELSKO-BIAŁA 43-300 ul. Gałczyńskiego 18/23

tel. + 48 666 595 896

biuro@instalnet.media.pl

<http://www.instalnet.media.pl>

wersja dokumentu: v1.0

Bielsko-Biała, 2012r

2. Wysokość opłat za usługi serwisowe oraz połączenia do TeleCentrum określa aktualny Cennik Usług lub Umowa

§ 15

1. Operator gwarantuje czas reakcji na zgłoszenia usterek w jednostkach organizacyjnych operatora i TeleCentrum zgodny z trybem umówionym odrębnie z Abonentem.
2. Operator zobowiązuje się usunąć awarię lub usterkę, uniemożliwiającą korzystanie z Usług objętych Umową w czasie 12 godzin w dniach roboczych, od poniedziałku do piątku, licząc od chwili zgłoszenia usterki w jednostkach organizacyjnych operatora i TeleCentrum.
3. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje żądanie zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej za usługę danego rodzaju, liczonej według opłaconych faktur VAT z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy.
4. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy. Kara umowna naliczana jest od chwili zgłoszenia awarii lub usterki i po stwierdzeniu przez służby techniczne operatora macierzystego lub operatora istnienia awarii lub usterki.
5. Operator może zawierać z Abonentami specjalne umowy z gwarantowanym poziomem usług i w takim przypadku postanowienia umowy dotyczące usuwania awarii lub usterek oraz przyznania bonifikat są nadrzędne względem postanowień Regulaminu.
6. W przypadku usługi niebędącej świadczeniem okresowym, operator zwraca w całości opłatę za niewykonane świadczenie. W przypadku częściowej realizacji świadczenia operator zwraca część opłaty nieznajdującą pokrycia w spełnionym świadczeniu.
7. Wypłata kary umownej, o której mowa w § 15 ust. 3 nie ma zastosowania w przypadku awarii wywołanych przez Abonenta, uszkodzeń urządzeń stanowiących jego własność włączonych do sieci telekomunikacyjnej oraz uszkodzeń powstałych w sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych, za ruterami brzegowymi Partnerów Dostawcy Usług, a także awarii sprzętu, oprogramowania oraz niedostępności zasobów i treści przechowywanych w sieci Internet poza operatorem oraz w przypadku wystąpienia ograniczenia lub wyłączenia świadczenia usługi przez Dostawcę Usług z przyczyn określonych w Regulaminie.

ROZDZIAŁ 6

Płatności

§ 16

1. Zakres świadczonych przez operatora usług, wysokość opłat za usługi oraz zasady ich naliczania określone są w Cenniku Usług.
2. Informacje o aktualnym Cenniku Usług Abonent może uzyskać w TeleCentrum, w jednostkach organizacyjnych operatora (np. w Biurze Obsługi Klienta) lub na stronie internetowej operatora.
3. Zmiany Cenników Usług dokonywane są w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym i nie wymagają zmiany Umowy.
4. Operator uwzględniając rynkowy poziom popytu i podaży na usługi telekomunikacyjne może udzielać opustów w opłatach, bonifikat i rabatów od wyliczonych należności za poszczególne usługi telekomunikacyjne. Wysokość opustów, bonifikat i rabatów będzie określona w indywidualnych umowach zawieranych z Abonentami lub w publicznie ogłoszonej ofercie bądź ofertach specjalnych.

§ 17

1. Abonent jest zobowiązany regulować terminowo opłaty związane ze świadczonymi usługami zamówionymi oraz wykonanymi na jego rzecz przez operatora, według cen i zasad określonych w Cenniku Usług.
2. Wykonane usługi telekomunikacyjne rozliczane są przez operatora w Okresie Rozliczeniowym.
3. Należność za usługi telekomunikacyjne jest płatna w terminie wskazanym w fakturze VAT, chyba że strony postanowią w Umowie inaczej.
4. W zakresie występujących możliwości technicznych, po wyrażeniu zgody przez Abonenta wystawiane przez operatora faktury VAT mogą być przesyłane w formie elektronicznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
5. Abonent jest zobowiązany uregulować należność na rachunek bankowy operatora wskazany na fakturze VAT. Za dzień zapłaty faktury VAT uważa się dzień uznania rachunku bankowego operatora.
6. Podstawą rozliczeń pomiędzy Dostawcą Usług a Abonentem za wykonane przez operatora usługi jest faktura VAT, wystawiana za Okres Rozliczeniowy, chyba że Umowa z Abonentem stanowi inaczej.
7. Dostawca Usług może pobierać płatności za usługi w inny sposób w szczególności przez udostępnienie sprzedaży elektronicznych jednostek zasilających, oferowanych przez operatora lub podmioty współpracujące. Opłata za te usługi może być pobierana na zasadzie przedpłaty.
8. Opłaty za dostęp i użycie treści lub zasobów udostępnionych w sieci Internet a także opłaty za usługi i towary nabyte za pomocą dostępu do zasobów i treści, mogą być pobierane przez Dostawcę Usług lub dostawcę zasobów i treści, na podstawie Umowy, oferty lub przez dokonanie czynności faktycznych, za pomocą oprogramowania lub abonenckich urządzeń dostępowych.
9. Opłaty za usługi jednorazowe lub niemające charakteru stałego wykonane na zlecenie Abonenta rozliczane będą fakturą VAT wystawioną po wykonaniu usług.



wersja dokumentu: v1.0

Bielsko-Biała, 2012r

10. W razie nieotrzymania faktury VAT w terminie, w którym faktura ta była zwykle Abonentowi doręczana, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie operatora, jednak nie później niż do końca miesiąca następującego po Okresie Rozliczeniowym, którego faktura VAT dotyczy.
11. W sytuacjach wyjątkowych, związanych z błędami systemu rozliczeniowego lub innych niezależnych od Dostawcy Usług, operator zastrzega sobie prawo, bez dodatkowego powiadomienia, doliczenia do faktury VAT za bieżący Okres Rozliczeniowy opłat za usługi, które nie zostały uwzględnione na fakturach VAT wystawionych za poprzednie okresy rozliczeniowe.

§ 18

1. Jeżeli opłaty nie zostały uiszczone w terminie, operator wezwie Abonenta do zapłaty, określając dodatkowy termin zapłaty.
2. Abonentowi, który nie wnieśli opłat za zrealizowane usługi w terminie określonym na fakturze VAT, lub gdy nie uznano reklamacji mogą zostać naliczone ustawowe odsetki za każdy dzień opóźnienia.
3. W przypadku, gdy Abonent opóźnia płatność należności za wykonanie usług przez co najmniej jeden Okres Rozliczeniowy, po uprzednim wezwaniu do uregulowania przeterminowanej należności, operator ma prawo podjąć działania mające na celu odzyskanie należności. W tym celu operator może ograniczyć (w szczególności poprzez ograniczenie dostępu do usługi lub funkcjonalności usługi), a następnie wyłączyć świadczenie usług.
4. Abonament i Dodatkowe Opłaty Stałe, są naliczane i podlegają zapłacie także w przypadku przerwy w świadczeniu usług, jeżeli jej przyczyną jest uszkodzenie Urządzenia Końcowego będącego własnością Abonenta lub w przypadku zastosowania ograniczenia lub wyłączenia świadczenia usług w przypadkach wskazanych w Regulaminie przez czas trwania ograniczenia lub wyłączenia niezależnie od jego zakresu.
5. Zgłoszenie reklamacji zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania spornej należności, do czasu udzielenia odpowiedzi na reklamację przez operatora o ile wszystkie inne wymagalne zapłaty są przez Abonenta uregulowane.

ROZDZIAŁ 7 Reklamacje

§ 19

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji.
2. Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie lub inną należność w związku z:
 - a) niedotrzymaniem z winy operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usługi, określonego w Umowie zawartej z Abonentem;
 - b) niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi;
 - c) nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia usługi.
3. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie, ustnie do protokołu, a także za pomocą innych środków technicznych, które pozwalają na identyfikację Abonenta. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce organizacyjnej operatora upoważniona osoba reprezentująca operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
4. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
 - a) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Abonenta;
 - b) przedmiot reklamacji ze wskazaniem rodzaju niewykonanej lub nienależyte wykonanej usługi, Okresu Rozliczeniowego, którego usługa dotyczy oraz okoliczności uzasadniających reklamację;
 - c) datę zawarcia Umowy i datę rozpoczęcia świadczenia usługi w przypadku wniesienia reklamacji z tytułu niedotrzymania terminu uruchomienia usługi;
 - d) określenie kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty;
 - e) numer konta bankowego lub adres do wypłaty odszkodowania lub innej należności lub wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności, dyspozycję co do sposobu wypłaty odszkodowania lub innej należności Abonent może złożyć najpóźniej w chwili składania reklamacji;
 - f) datę i podpis reklamującego w przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej lub ustnie do protokołu
5. Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji podanych w § 19 ust. 4, przez co jej rozpatrzenie staje się niemożliwe, Abonent jest zawiadamiany pisemnie o konieczności jej uzupełnienia w terminie 7 dni od wezwania przez operatora. Nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
6. Jeśli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 19 ust. 4 pkt 4, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości operator rozpatrując reklamację traktując ją tak, jakby kwota ta była określona.
7. Reklamację można wnosić w terminie 12 miesięcy od końca Okresu Rozliczeniowego, w którym zaistniało zdarzenie stanowiące przedmiot reklamacji, lub otrzymano faktury VAT, których dotyczy reklamacja. Reklamację złożoną po tym terminie pozostawia się bez rozpoznania, o czym operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.
8. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji. Operator jest zobowiązany potwierdzić reklamację przyjętą korespondencyjnie lub przy użyciu środków porozumiewania się na odległość, w terminie 14 dni w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu i numeru telefonu jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację chyba że odpowiedzi udzielono w terminie 14 dni. Reklamacja nie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty otrzymania staje się reklamacją uznaną.



InstalNet.Media Dariusz Lorenz

BIELSKO-BIAŁA 43-300 ul. Gałczyńskiego 18/23

tel. + 48 666 595 896

biuro@instalnet.media.pl

<http://www.instalnet.media.pl>

wersja dokumentu: v1.0

Bielsko-Biała, 2012r

9. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez operatora albo dzień jej zgłoszenia w jednostce organizacyjnej operatora lub w TeleCentrum.
10. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację;
 - b) powołanie podstawy prawnej;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - d) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
 - e) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego operatora z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska służbowego.
11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.
12. W przypadku uznania reklamacji operator zobowiązany jest zwrócić Abonentowi nienależnie pobrane opłaty. Zwrot nienależnie pobranych opłat następuje poprzez
 - a) zaliczenie kwot należnych Abonentowi w wyniku uznanej reklamacji w przypadku posiadania przez Abonenta bieżących należności płatniczych wobec operatora – na poczet tych należności;
 - b) przypadku posiadania przez Abonenta zaległych należności płatniczych wobec operatora – na poczet tych należności;
 - c) na pisemny wniosek Abonenta – na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres zamieszkania/siedziby Abonenta
 - d) na poczet przyszłych należności, jeżeli brak dyspozycji Abonenta lub nie zachodzą okoliczności wymienione w a) i b).
13. Wszystkie sprawy sporne Strony poddają rozstrzygnięciu właściwemu miejscowo Sądowi powszechnemu. W przypadku, gdy stroną Umowy jest Konsument, sprawy sporne mogą być poddane rozstrzygnięciu przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (postępowanie mediacyjne) lub przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
14. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. Nr 226,poz. 2291).

ROZDZIAŁ 8

Postanowienia końcowe

§ 20

1. Operator zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym.
2. Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 z późn. zm.). Dane osobowe zawarte w Umowie i przekazane w trakcie wykonywania Umowy będą przetwarzane w celu wykonywania Umowy, a także wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez operatora
3. Operator przetwarza dane transmisyjne oraz inne dane dotyczące Abonenta w celu przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat oraz rozpatrywania reklamacji. Zakres przetwarzanych danych transmisyjnych obejmuje dane niezbędne do: zestawienia połączenia lub transmisji komunikatów, identyfikacji abonentów i użytkowników końcowych, identyfikacji zakończeń sieci i urządzeń końcowych, ustalenia należności za zrealizowane usługi, a także inne informacje w zależności od rodzaju sieci i usługi.
4. Dane transmisyjne oraz dane o Abonentach (w tym dane osobowe) przetwarzane są przez operatora, podmioty powiązane kapitałowo oraz podmioty współpracujące m.in. w zakresie sprzedaży, obsługi Klienta, archiwizacji i wprowadzania danych w czasie obowiązywania Umowy oraz w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań na podstawie obowiązujących przepisów. Abonent ma prawo wglądu do danych i ich poprawiania.

§ 21

1. Usługi lub zmiany usług mogą być zlecane przez Abonenta drogą elektroniczną przez wskazaną w opisie usługi stronę internetową po podaniu właściwego osobistego kodu identyfikacyjnego Abonenta (użytkownik i hasło)
2. Kod identyfikacyjny Abonenta nadaje operator. Zabezpieczenie kodu przed osobami trzecimi leży po stronie Abonenta, któremu umożliwia się zmianę kodu identyfikacyjnego.
3. Po prawidłowej weryfikacji operator uznaje, że zmiana lub nabycie usług zostało zamówione przez Abonenta są wiążące i wywołują zobowiązania Abonenta, stosownie do Cennika Usług, w związku z tym Operator bezwarunkowo przystępuje do wykonania Zamówienia zgodnie ze zgłoszoną dyspozycją
4. O zakresie czynności możliwych do wykonania przez stronę internetową decyduje operator.
5. Abonent ma prawo złożenia pisemnego oświadczenia o zakazie przyjmowania jego dyspozycji w formie telefonicznej.



Instalnet.Media Dariusz Lorenz

BIELSKO-BIAŁA 43-300 ul. Gałczyńskiego 18/23

tel. + 48 666 595 896

biuro@instalnet.media.pl

<http://www.instalnet.media.pl>

wersja dokumentu: v1.0

Bielsko-Biała, 2012r

§ 22

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy Prawa Telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi oraz Kodeksu Cywilnego.
2. Wszelkie zmiany Regulaminu dokonywane są zgodnie z Prawem Telekomunikacyjnym i nie wymagają zmiany Umowy.

§ 23

1. Regulamin obowiązuje od dnia 1 sierpnia 2012 r.