

Regulamin świadczenia usług przez firmę ABAKS

Definicje:

Abonent - podmiot, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy, będący stroną umowy o świadczenie usługi teleinformatycznej w oparciu o dostęp drogą kablową lub radiową w zależności od możliwości technicznych.

Cennik - "Cennik usług sieci ABAKS"

Lokal - miejsce wskazane przez Abonenta, w którym świadczona jest Usługa.

Okres rozliczeniowy - okres, będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec ABAKS, rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze dniach miesiąca.

Opcja - wariant usługi w sieci ABAKS, charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących, określonym w Cenniku.

Regulamin - "Regulamin świadczenia usług przez firmę ABAKS".

Operator - firma ABAKS Adam Długosz z siedzibą przy ul. Gdańskiej 82, Skowarcz 83-032 Pszczółki.

Umowa - "Umowa Abonencka".

Usługa - usługa dostępu do sieci Internet, wraz z udogodnieniami towarzyszącymi, określonymi w Cenniku, świadczona na zasadach określonych w Regulaminie.

Zestaw instalacyjny - komplet urządzeń służących do korzystania z Usługi.

Przedstawiciel Operatora - osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do zawarcia i zmiany Umowy, przekazania Abonentowi Zestawu instalacyjnego oraz dokonania Instalacji Zestawu instalacyjnego w lokalu Abonenta.

Instalacja - wykonanie montażu Zestawu instalacyjnego poprzez poprowadzenie kabli od instalacji szkieletowej do Lokalu Abonenta lub niezbędnych urządzeń umożliwiających podłączenie Abonenta do sieci radiowej ABAKS. Wykonanie Instalacji umożliwia aktywację usługi w Lokalu.

Oплата wyrównawcza - Kwota nieprzekraczająca wartości ulgi przyznanej Abonentowi w związku z zawarciem Umowy, pomniejszona o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, która może zostać pobrana przez Operatora od Abonenta z przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta.

&1. Prawa Abonenta

1.1 Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług spowodowany winą Operatora.

1.2 Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w Okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 48 godzin.

1.3 Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu Usług powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.

1.4 Abonentowi przysługuje prawo do żądania od Operatora poziomu jakości usług, które są określone w Załączniku Nr 1 Umowy Abonenckiej.

1.5 Abonentowi nie przysługuje prawo do żądania rekompensaty w wyniku zablokowania przez operatora dostępu do Usług z powodu:

1.5.1 Spóźnienia się z opłatą za Usługi

1.5.2 Działania na szkodę sieci ABAKS

1.5.3 Wysyłania SPAMU lub programów powszechnie uważanych za Wirusy przez komputer(y) Abonenta

1.6 Abonent ma prawo rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie Operatora nie mógł korzystać z Usług w sposób ciągły przez okres minimum 30 dni.

1.7 Abonent ma prawo do zawieszenia dostępu do usług w przypadku Umowy Abonenckiej zawartej na czas nieokreślony. Wysokość opłaty określana jest na podstawie aktualnego cennika.

1.8 Abonent ma prawo odstąpić od Umowy Abonenckiej z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku podwyższenia przez Operatora cen za Usługę dotychczas wykorzystywaną przez Abonenta.

1.9 Wypłata rekompensaty Abonentowi z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy może zostać zrealizowana za pomocą przyznania równoważnego rabatu za usługę w następnym okresie rozliczeniowym lub przekazana na wskazane przez Abonenta konto bankowe.

&2. Obowiązki Abonenta

2.1 Abonent zobowiązuje się do uiszczania opłat za korzystanie z Usług zawartych w Załączniku Nr 1 Umowy Abonenckiej.

2.2 Abonent zobowiązuje się do użytkowania Usług zgodnie z przeznaczeniem, a w szczególności:

2.2.1 Niezwłocznie powiadomić ABAKS o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach lub przerwach w świadczeniu Usług oraz o niewłaściwej jakości Usług.

2.2.2 Nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody.

2.2.3 Nie umożliwiać korzystania z Usługi osobom trzecim poza Lokalem.

2.2.4 Nie prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet.

2.2.5 Nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową ABAKS lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów ABAKS.

2.2.6 Właściwej ochrony antywirusowej swoich komputerów.

2.2.7 Bezwzględnie podłączenia własnych komputerów do gniazdek zasilających z ziemienniem.

2.3 Abonent ma obowiązek powiadomić Operatora jeżeli nie otrzymał Poczta Polska, bądź drogą elektroniczną należnej faktury za usługi do 10 dnia każdego miesiąca.

2.4 Abonent zobowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do lokalu w którym jest świadczona usługa do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.

2.5 Abonent jest zobowiązany umożliwić Operatorowi przeprowadzenie planowanych prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania usługi.

&3. Prawa Operatora

3.1 Operator ma prawo informować Abonenta w formie wyświetlanych cyklicznych monitów na ekranie komputera w przypadku gdy:

3.1.1 Abonent spóźnił się z Opłatą Abonamentową za Usługi

3.1.2 Abonent wysłał SPAM lub inne programy, uważane powszechnie za wirusy.

3.1.3 Abonent działa na szkodę sieci ABAKS

3.2 Operator ma prawo do zablokowania dostępu do Usług, jeżeli pomimo monitorowania Abonenta przez okres minimum 7 dni, o którym mowa w ust. 3.1, Abonent dalej będzie postępował jak mowa w ust 3.1.1 lub 3.1.2 lub 3.1.3.

3.3 Operator ma prawo do zablokowania dostępu do Usług w trybie natychmiastowym, jeżeli zauważy poważne zagrożenie dla sieci ABAKS w skutek nieprawidłowości działań Abonenta.

3.4 Operator może rozwiązać umowę Abonencką ze skutkiem natychmiastowym w przypadku zadłużeń Abonenta na łączną kwotę opiewającą za trzy okresy abonamentowe, oraz obciążyć Abonenta dodatkowymi kosztami związanymi z windykacją oraz złamaniem warunków umowy.

3.5 Operator ma prawo do zgłoszenia Abonenta do Krajowego Rejestru Dłużników (KRD) jeżeli Abonent będzie posiadał nieopłacone w terminie faktury za wykonane Usługi przez Operatora.

3.6 Operator ma prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego w przypadku:

3.6.1 Zaprzestania świadczenia usług

3.6.2 Braku możliwości jej świadczenia ze względu na zaistniałe warunki techniczne.

3.7 Operator ma prawo do odmowy podpisania Umowy Abonenckiej z osobą fizyczną lub firmą, która posiada nieuregulowane należności wobec Operatora.

3.8 Operator ma prawo obciążyć Abonenta opłatą wskutek wezwania Przedstawiciela Operatora do Lokalu Abonenta z powodu, jeżeli wina usterki leżała po stronie Abonenta, a w szczególności była spowodowana złą konfiguracją komputera lub niepodłączonym do zasilania Zestawu Instalacyjnego. Wysokość Opłaty ustalana jest na podstawie aktualnego cennika.

3.9 Operator ma prawo do zmiany cen , które wynikają bezpośrednio z realizacji nałożonego na Operatora obowiązku wynikającego z aktualnych przepisów prawa.

&4. Obowiązki Operatora

4.1 Operator ma obowiązek do odblokowania dostępu do Usług w ciągu maksymalnie 24 godzin jeżeli Abonent opłaci zaległości wobec Operatora lub Abonent prześle faksem lub drogą elektroniczną potwierdzenie wpłaty.

4.2 Operator ma obowiązek do odblokowania dostępu do Usług w przypadku zaprzestania przez Abonenta działań o których mowa w ust. 3.1.2 lub 3.1.3.

4.3 Operator w przypadku zgłoszenia usterki przez Abonenta ma obowiązek usunąć problem w terminie maksymalnie do 4 dni roboczych, jeżeli wina leży po stronie Operatora.

4.4 Operator ma obowiązek pomagać Abonentowi drogą telefoniczną w przypadku konfiguracji komputera do użytkowania usług zawartych w Umowie Abonenckiej.

&5. Zmiany Umowy oraz warunki jej przedłużenia.

&5.1 Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Operator umożliwi Abonentowi za pomocą środków porozumiewania się na odległość , w szczególności telefonicznie lub na podstawie pisma wysłanego do siedziby Operatora lub osobiście w siedzibie Operatora zmiany w Umowie:

&5.1.1 Zmiany Opcji Usługi lub usług dodatkowych.

&5.1.2 Zmiany okresu trwania Umowy.

&5.1.3 Zmiany rodzaju świadczonych usług.

&5.2 Operator zobowiązuje się do potwierdzenia abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, w terminie ustalonym z abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany.

&5.3 Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyny, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymanego pisemnego potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

&5.4 Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, o których mowa w &5.1, jeżeli Operator za zgodą Abonenta,, rozpoczął świadczenia usług zgodnie z zmienionymi warunkami Umowy.

&5.5 Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę po okresie na jaki została zawarta (Umowa na czas nieokreślony) na koniec następnego okresu rozliczeniowego występującego po okresie w którym nastąpiło wypowiedzenie. Wypowiedzenie Umowy jest możliwe tylko za pomocą pisma dostarczonego do siedziby Operatora zawierającego dane abonenta, nr Umowy, termin wypowiedzenia, czytelny podpis abonenta.

&5.6 W przypadku otrzymania wypowiedzenia Operator zobowiązuje się powiadomić pisemnie Abonenta o tym fakcie w terminie 14 dni od daty otrzymania pisma, w którym powinny zawierać się informacje o terminie zaprzestania świadczenia usług zgodnych z Umową której następuje wypowiedzenie jej świadczenia.

&5.7 Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Umowa zawarta na czas określony po upływie okresu na jaki została zawarta, przechodzi automatycznie w Umowę na czas nieokreślony chyba że Abonent na co najmniej 10 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży w siedzibie Operatora lub listownie pisemne oświadczenie o braku woli przedłużania Umowy.

&6. Odpowiedzialność Operatora

6.1 Operator nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia sprzętu komputerowego Abonenta z powodu uderzeń pioruna lub przepięć w sieci energetycznej.

6.2 Operator nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia sprzętu Abonenta wskutek używania zasobów Internetu.

6.3 Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść pobieranych danych przez Abonenta z sieci Internet.

6.4 Operator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia Poczty Polskiej w dostarczaniu wszelkiej korespondencji do Abonenta.

6.5 Operator nie ponosi odpowiedzialności za utrudnienia serwisów zewnętrznych w dostarczaniu wszelkiej korespondencji elektronicznej do Abonenta.

6.6 Operator nie gwarantuje przepustowości do zasobów dostępnych w sieci Internet.

&7. Opłaty

7.1 Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, okres rozliczeniowy jest określony jako miesięczny.

7.2 Opłaty pobierane są z góry za okres rozliczania i wystawiane są 1 dnia miesiąca.

7.3 Dostępne okresy rozliczania to miesięczny, kwartalny i roczny.

7.3.1. W przypadku miesięcznego okresu rozliczeniowego faktura wystawiana jest pierwszego każdego miesiąca na okres do ostatniego dnia tego samego miesiąca.

7.3.2 W przypadku kwartalnego okresu rozliczeniowego faktura wystawiana jest pierwszego dnia w miesiącu na okres trzech pełnych miesięcy.

7.3.3 W przypadku rocznego okresu rozliczeniowego, faktura wystawiana jest pierwszego dnia w miesiącu na okres jednego pełnego roku.

7.4 Termin płatności wynosi 14 dni od momentu wystawienia faktury i oznacza, że Operator powinien odnotować wpłatę na koncie bankowym wskazanym na fakturze w terminie 14 dni od momentu wystawienia faktury.

7.5 Abonent w przypadku nieotrzymania faktury za należną usługę w postaci listu pocztowego bądź wiadomości poczty elektronicznej, ma obowiązek opłacić bieżący okres rozliczeniowy zgodnie z treścią salda Abonenta na stronie <http://wbok.abaks.pl>

7.6 Operator w przypadku niedotrzymania warunków Umowy przez Abonenta może naliczyć Abonentowi Opłatę Wyrównawczą.

&8. Zakres obsługi serwisowej

&8.1 W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:

&8.1.1 Gotowość służb technicznych Operatora do usunięcia awarii w godzinach pracy Operatora (pn-pt 9-17tej), z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

&8.1.2 Usunięcie awarii powodującej niedostępność Usługi w danej lokalizacji w czasie gotowości służb technicznych Operatora w terminie do 96 godzin od momentu w którym Operator wykryje awarię lub awaria zostanie zgłoszona przez Abonenta, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

&8.1.3 Obsługę telefoniczną oraz elektroniczną Abonenta w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta w zakresie świadczonych usług.

&8.1.4 Poprawienia jakości świadczonych usługi zgodnych z parametrami w Umowie w czasie pracy Biura Obsługi Klienta.

&9. Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji

&9.1 Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, przesyłając ją pisemnie na adres siedziby Operatora

&9.2 Przyjęcie reklamacji przez Operatora jest potwierdzane Abonentowi w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.

&9.3 Reklamacja powinna określać:

a) Imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby.

b) Określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu.

c) Przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.

d) Wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty.

e) Numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności.

f) podpis Abonenta

&9.4 Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym wystąpiło nienależyte wykonanie usługi.

&9.5 Złożenie reklamacji nie zawiesza obowiązku zapłaty należności wynikającej z Umowy z wyjątkiem części będącej przedmiotem reklamacji.

&9.6 Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie do 30 dni od daty jej otrzymania. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.

&9.7 Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a) Nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
- b) Powołanie podstawy prawnej.
- c) Rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji.
- d) W przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty.
- e) W przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu.
- f) Pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
- g) Podpis upoważnionego przedstawiciela Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

&9.8 W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna :

- a) Zawierać uzasadnienie faktyczne lub prawne.
- b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

&9.9 Abonent ma prawo:

- a) Złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi lub
 - b) W dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym.
- &9.10 W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Operator wystawia fakturę korygującą i zwraca Abonentowi przysługujące mu kwoty pieniężne lub przeznacza je za zgodą Abonenta na poczet przyszłych zobowiązań.

&10 Tajemnica telekomunikacyjna

&10.1 W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę:

- a) Informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej.
 - b) danych osobowych Abonenta.
 - c) Informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia.
 - d) Identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Operatora, z wyjątkiem sytuacji w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- &10.2 Srodki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: awarii usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora.

&11. Postanowienia końcowe.

11.1 Abonent wyraża zgodę na Instalację w mieszkaniu lub budynku, którego jest właścicielem, najemcą, dzierżawcą albo, do którego przysługuje mu prawo użytkowania, spółdzielcze prawo do lokalu lub służebność mieszkania. Jeżeli Abonentowi nie przysługuje żaden z wymienionych powyżej tytułów prawnych do lokalu, w którym ma być zainstalowana Usługa lub, jeżeli zainstalowanie Usługi w tym lokalu uzależnione jest od zgody właściciela lub osoby, której

przysługują inne prawa do lokalu, Abonent zobowiązany jest do uzyskania takiej zgody w formie pisemnej i doręczenia jej Operatorowi najpóźniej w chwili zawarcia Umowy. W przypadku, gdy Abonent nie przedstawi wspomnianej zgody, jest on zobowiązany do zwrotu wszelkich kosztów, poniesionych przez Operatora oraz związanych z zaspokojeniem roszczeń osób trzecich.

11.2 Zgoda Abonenta na Instalację obejmuje w szczególności zgodę na poprowadzenie kabli, wywiercenie niezbędnych otworów w miejscach uzgodnionych przez Przedstawiciela Operatora z Abonentem w lokalu oraz niezbędnych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora

11.3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatora wykonanie Instalacji w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia lokalu. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności podczas Instalacji w lokalu.

11.4. Podczas Instalacji przez Przedstawiciela Operatora w lokalu, w którym wykonywana jest Instalacja, powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

11.5. Wysokość opłat za Instalację określa aktualny Cennik. W przypadku, gdy Instalacja jest połączona z dodatkowymi nakładami materiałowymi lub czasowymi, Operator jest uprawniony do pobrania dodatkowej opłaty instalacyjnej według cen umownych.

11.6. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do podłączenia jednego komputera do sieci. Podłączenie kolejnych komputerów w lokalu zgodnie z Umową, wykonywane jest za dodatkową opłatą przewidzianą w Cenniku.

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustawy. Regulamin wszedł w życie z dniem 07 kwietnia 2007 roku.