

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DOSTĘPU DO INTERNETU.

### Rozdział 1 - Definicje

1. Awaria – uszkodzenie systemu ograniczające lub uniemożliwiające dostęp do Usług.
2. Cennik – zestawienie opłat za usługi świadczone przez Operatora.
3. Klient – podmiot z którym Operator zawarł umowę.
4. Łącze – fizyczne i logiczne połączenie pomiędzy węzłem Operatora a siedzibą Klienta, kończące się po stronie Klienta na interfejsach wejściowych lub wyjściowych urządzeń Operatora.
5. Ochrona antywirusowa – proces sprawdzania, lokalizacji i niszczenia plików programów lub ich fragmentów z nośników danych, celem zabezpieczenia danych i programów przed zniszczeniem, skasowaniem, niedozwolonym powielaniem dalej bez zgody użytkownika, w tym Klienta.
6. Operator – „Nettete” Justyna Wodzyńska
7. Opłata Abonamentowa – opłata za Usługi należna Operatorowi.
8. Powiadomienie – poinformowanie:
  - a. za pomocą listu poleconego na adres drugiej Strony, lub
  - b. poprzez złożenie pisemnego oświadczenia w siedzibie lub na adres korespondencyjny drugiej Strony, lub poprzez wysłanie wiadomości fax'em lub e-mail'em.
  - c. powiadomienie jest skuteczne w momencie, odpowiednio: wysłania listu poleconego na adres podany przez drugą Stronę, lub złożenia w siedzibie lub na adres korespondencyjny drugiej Strony, lub w momencie uzyskania potwierdzenia odebrania wiadomości przesłanej fax'em lub e-mail'em.
9. Regulamin – niniejszy dokument.
10. Strona – Klient lub Operator. Klient i Operator zwani są dalej łącznie „Strony”.
11. System – infrastruktura teleinformatyczna umożliwiająca świadczenie usług przez Operatora, w skład której wchodzi m.in. urządzenia telekomunikacyjne oraz serwery wraz z zainstalowanym na nich oprogramowaniem.
12. Umowa – „umowa o świadczenie usług”, podpisana przez Klienta i Operatora, określająca ich wzajemne prawa i obowiązki w związku ze świadczeniem Usług przez Operatora na rzecz Klienta.
13. Usługi – usługi wyszczególnione w Umowie, świadczone przez Operatora na rzecz danego Klienta.

### Rozdział 2 - Zawarcie Umowy

1. Umowa zawierana jest po okazaniu przez Klienta następujących dokumentów:
  - a. odpisu z właściwego rejestru, decyzji o nadaniu nr REGON i NIP.
  - b. dowodu stwierdzającego tożsamość.
2. W imieniu Operatora Umowę zawiera przedstawiciel na podstawie pełnomocnictwa udzielonego przez Operatora.
3. Operator może wykonać kopie dokumentów przedstawionych przez Klienta.

### Rozdział 3 - Zmiany do Umowy

1. Zmiany do Umowy wymagają zachowania formy pisemnej.
2. Operator Powiadomi Klientów o zmianach Umowy, Regulaminu, bądź Cennika z wyprzedzeniem nie mniejszym niż jeden miesiąc przed datą wejścia w życie stosownych zmian.
3. W ciągu 14 dni od Powiadomienia Klienta o zmianach w Umowie, Regulaminie lub Cenniku Klient może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca.
4. Na pisemne zgłoszenie wniosku (w formie Powiadomienia) o zmianę rodzaju lub zakresu Usług Operator może przedstawić propozycję aneksu do Umowy uwzględniającą wnioski Klienta.

### Rozdział 4 - Czas trwania Umowy

1. Umowa zawarta jest na czas określony w umowie.
2. Operator może wypowiedzieć Umowę, bez zachowania okresu wypowiedzenia jeżeli:
  - a. Klient naruszy postanowienia Regulaminu lub Umowy.
  - b. Klient wykorzystuje Usługę w sposób mogący zagrażać interesom innych klientów Operatora lub interesom Operatora, naruszając reguły uczciwego obrotu gospodarczego, w szczególności poprzez nieprzestrzeganie przepisów prawa.
  - c. Został złożony wniosek o ogłoszenie upadłości, wszczęcie postępowania układowego lub otwarcie likwidacji Klienta.
3. Operator może ponadto rozwiązać umowę, bez zachowania okresu wypowiedzenia jeżeli z przyczyn od niego niezależnych nie ma możliwości dalszego świadczenia Usług, w tym nie może porozumieć się z właścicielem lub administratorem nieruchomości lub lokalu w którym zainstalowano Łącze w sprawie dalszej eksploatacji urządzeń niezbędnych do świadczenia Usług.
4. W przypadkach o których mowa w punkcie 2 rozdziale 5 Operator może zawiesić świadczenie Usług do chwili zaprzestania naruszeń, usunięcia skutków naruszeń, albo przywrócenia stanu umożliwiającego dalsze normalne świadczenie Usług. W takim wypadku, Operator zachowuje prawo do Opłaty Abonamentowej do końca trwania umowy.
5. Wznowienie świadczenia zawieszony Usługi następuje w okresie nie dłuższym niż 30 dni od zaistnienia sytuacji o których mowa w pkt. 2 po wniesieniu przez Klienta Opłaty Wznowieniowej, określonej w Cenniku.
6. W przypadku zerwania umowy określonej przed jej wygaśnięciem Abonent uiszcza opłatę karną wg załączonego do umowy cennika.

### Rozdział 5 - Świadczenia Operatora

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług, na zasadach i warunkach określonych w Umowie, Cenniku i Regulaminie.
2. Operator nie ingeruje w treść informacji przekazywanych z wykorzystaniem Systemu i nie udostępnia osobom trzecim takich informacji, za wyjątkiem sytuacji w których przepisy prawa lub stosowna decyzja sądu powszechnego nakazują inaczej. Działania mające na celu ochronę antywirusową Systemu nie stanowią ingerencji w treść przekazywanych informacji.
3. Operator dołoży najwyższej staranności celem zabezpieczenia Systemu przed dostępem osób nieupoważnionych.
4. Naprawa udostępnionych Klientowi urządzeń Operatora będzie wykonywana wyłącznie przez Operatora na jego koszt i ryzyko, z zastrzeżeniem postanowień punktu 5 rozdziału 6.
5. Operator może powierzyć wykonywanie Usług innym podmiotom.

### Rozdział 6 - Świadczenia Klienta

1. Klient zapłaci należności określone w fakturze w terminie wskazanym na tej fakturze.
2. Klient nie będzie świadczył osobom trzecim usług dostępu do Internetu z wykorzystaniem łącz stałych Operatora bez wcześniejszej pisemnej zgody Operatora.
3. Na czas instalacji, konserwacji lub naprawy Łącza, Klient udostępni Operatorowi pomieszczenia, w których ma być zlokalizowane Łącze po stronie Klienta.
4. Klient nie będzie podłączał do Łącza jakichkolwiek urządzeń nie spełniających odpowiednich norm i wymogów Operatora.
5. W przypadku udostępnienia Klientowi urządzeń będących własnością Operatora, Klient:
  - a. Będzie używał takie urządzenia zgodnie z ich przeznaczeniem i zasadami prawidłowej eksploatacji oraz zabezpieczy je przed zniszczeniem, utratą lub kradzieżą;
  - b. Będzie udostępniał urządzenia Operatora na każde żądanie Operatora (po poinformowaniu Klienta przez Operatora) w celu konserwacji, wprowadzeniu zmian konfiguracyjnych, usunięcia uszkodzeń, itp.;

- c. Wyda urządzenie Operatora w stanie nie pogorszonym ponad zużycie wynikające z ich normalnej eksploatacji, w terminie 7 dni od wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy; Zwrot urządzeń Operatora oraz określenie stanu tych urządzeń Klient i Operator dokonują w chwili ich przekazania Klientowi oraz zwrotu Operatorowi w protokole zdawczo-odbiorczym;
  - d. Powiadomi Operatora o nieprawidłowości w działaniu lub uszkodzeniach urządzeń niezwłocznie po wykryciu takich nieprawidłowości lub uszkodzeń.
6. W przypadku niewydania przez Klienta udostępnionych mu urządzeń lub ich zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Klient zapłaci Operatorowi kwotę odpowiadającą utracie wartości w skutek nadmiernego zużycia, lub kosztem zakupu nowych urządzeń o takiej samej funkcjonalności.
7. Klient nie będzie podejmować żadnych działań prowadzących do przeciążenia Systemu, ingerujących w zasoby innych użytkowników Systemu lub mogących wywołać jakąkolwiek szkodę u Operatora i innych podmiotów. W szczególności rozumie się przez to następujące działania:
- a. wysyłanie drogą elektroniczną wiadomości o charakterze „niechcianej” reklamy, szczególnym przypadkiem jest wysyłanie dużej ilości listów w krótkim czasie na jedno konto pocztowe tzw. Spam, mail bombing;
  - b. rozsyłanie wirusów i szkodliwego oprogramowania. Za wirus uważa się m.in. oprogramowanie powodujące szkody w systemach komputerowych, oprogramowanie spowalniające pracę systemów komputerowych, oprogramowanie zmieniające lub usuwające dane znajdujące się na dyskach lub w pamięci komputera, oprogramowanie przechwytyjące informacje;
  - c. podejmowanie jakichkolwiek prób uzyskania dostępu do zasobów komputerowych i sieciowych nie należących do Klienta bez zgody ich właściciela lub korzystanie z takich zasobów bez zgody ich właściciela;
  - d. naruszanie integralności Systemu, jego zabezpieczeń lub zasobów albo usiłowanie podjęcia takich działań.
- 8. Wszelkie usterki i awarie Abonent będzie zgłaszał do biura Nettete pod numerem telefonu (022) 789 61 96 w godzinach pracy biura lub do opiekuna technicznego.**

## Rozdział 7 - Aktywacja Usług

1. Usługę uznaje się za aktywowaną w momencie uruchomienia łącza.

## Rozdział 8 - Odpowiedzialność Stron

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy, z wyłączeniem sytuacji, kiedy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy nastąpiło z powodu:
  - a. siły wyższej, tj. zdarzenia nadzwyczajnego, zewnętrznego, niemożliwego do zapobieżenia, którego skutków i wystąpienia nie można przewidzieć, np. klęski żywiołowej, strajku, zakłóceń w dostawie energii, awarii łącza po stronie operatora nadrzędnego, przepięcia prądu, braku napięcia, kradzieży, burz, itp.
  - b. przyczyn leżących po stronie Klienta.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść informacji przesyłanych lub otrzymywanych, zamieszczanych lub w jakikolwiek sposób udostępnianych przez Klienta innym osobom, w wyniku realizacji Umowy i nie odpowiada za naruszenia prawa wynikające z takiego przekazu informacji.
3. Operator nie odpowiada za strony www przeglądane przez Abonenta i wynikające z tego konsekwencje oraz usterki oprogramowania.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępniania przez Klienta haseł dostępu osobom nieupoważnionym.
5. Podczas burzy Abonent jest zobowiązany odłączyć urządzenia odbiorcze od sieci internetowej oraz od zasilania **(co ze względów bezpieczeństwa zalecane jest także przez producentów sprzętu elektronicznego).**

## Rozdział 9 - Poufność i ochrona danych

1. Strony zachowują w poufności wszelkie informacje o warunkach Umowy, jak też informacje wynikające bezpośrednio z jej realizacji, w tym informacje techniczne i finansowe. Obowiązek dochowania poufności danych obejmuje także pracowników i inne osoby którym Strony powierzyły wykonanie zadań wynikających z Umowy.
2. Informacje, o których mowa w punkcie 1 rozdziału 9 mogą być udzielane osobom trzecim tylko w przypadkach przewidzianych prawem.
3. Strony będą zbierać, przetwarzać i przechowywać dane osobowe z uwzględnieniem wymogów ustawy o ochronie danych osobowych.
4. Klient wyraża zgodę na umieszczenie nazwy (firmy) Klienta na publicznych listach Klientów Operatora.

## Rozdział 10 - Opłaty

1. Opłata Abonamentowa naliczana jest od chwili Aktywacji Usługi potwierdzonej Protokołem zdawczo - odbiorczym.
2. Opłata za aktywację oraz instalację przyłącza zostanie zapłacona wraz z aktywowaniem usługi. Do uiszczonej opłaty zostanie wystawiona faktura.
3. Faktury wystawiane będą zgodnie z postanowieniami zawartymi w Umowie.
4. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpłynięcia należnej sumy na rachunek bankowy wskazany przez Operatora.
5. Jeżeli Usługi nie obejmują pełnych miesięcy, co w szczególności dotyczy pierwszego miesiąca po Aktywacji, wówczas Opłaty Abonamentowe ustala się w wysokości 1/30 (jednej trzydziestej) miesięcznej Opłaty Abonamentowej za każdy dzień.
6. Opłata abonamentowa jest naliczana i płatna z góry na konto bankowe lub w siedzibie firmy. W przypadku nieuregulowania płatności Operator zastrzega sobie prawo do zawieszenia usługi. Ponowne włączenie Abonenta do Internetu nastąpi tylko i wyłącznie po uregulowaniu zaległości wraz z dodatkową opłatą za ponowne włączenie (opłaty wg. cennika)
7. Operator może naliczać w fakturach Opłaty Abonamentowe za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one uwzględnione we wcześniejszych fakturach.
8. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany abonamentu w wyjątkowych sytuacjach, niezależnych od Operatora, w szczególności w sytuacji podwyższenia opłat za prąd, podwyższenia opłat przez operatora nadrzędnego zmiany stawek VAT itp.

## Rozdział 11 - Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacją jest zgłoszenie przez Klienta roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.
2. Operator ma obowiązek przyjąć i rozpatrzyć reklamację, jeżeli została mu zgłoszona nie później niż w terminie jednego miesiąca od zaistnienia przyczyny reklamacji.
3. Reklamacja powinna być złożona na piśmie, w formie Powiadomienia i zawierać dane Abonenta oraz przedstawienie okoliczności uzasadniających roszczenie.
4. Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia.
5. Wniesienie reklamacji nie zwalnia Klienta od terminowego uiszczenia Opłaty Abonamentowej, zgodnie z pkt. 1 rozdziału 6
6. Operator ma obowiązek Powiadomienia Klienta o wyniku rozpatrzenia reklamacji.
7. W przypadku Awarii zgłoszonej przez Abonenta powstałej z winy Operatora trwającej nieprzerwanie powyżej 24 godziny, potwierdzonej wynikiem postępowania reklamacyjnego, Opłata Abonamentowa ulegnie zmniejszeniu proporcjonalnie do czasu trwania Awarii, o ile nie była spowodowana uszkodzeniem lub inną nieprawidłowością funkcjonowania łączy pozostających poza kontrolą Operatora.
  - a. Przy ustalaniu czasu trwania przerwy przyjmuje się dane rejestrowane przez Dział Obsługi Klienta Operatora, przy czym za początek Awarii uznaje się moment zgłoszenia przez Klienta (telefonicznego lub za pomocą poczty elektronicznej) nieprawidłowego funkcjonowania Usługi na numer Działu Obsługi Klienta Operatora, pod warunkiem iż Awaria powstała z winy Operatora. Za koniec Awarii uznaje się przywrócenie prawidłowego funkcjonowania Usługi.
  - b. Operator nie dokonuje obniżenia Opłaty Abonamentowej jeżeli przerwy w świadczeniu Usług są spowodowane przeprowadzaniem pomiarów testowych i eksploatacyjnych o których poinformował Klienta.
  - c. Obniżenie Opłaty Abonamentowej, o której mowa powyżej, wyczerpuje w całości odpowiedzialność Operatora wobec Klienta.
8. W przypadku uznania przez Operatora reklamacji Opłata Abonamentowa w swej nienależnej części zostanie zaliczona na poczet następnej faktury.