

1. ZNACZENIE POJEĆ UŻYTYCH W TREŚCI REGULAMINU.

ABONAMENT

miesięczna opłata uiszczana przez Abonenta za korzystanie z usług świadczonych przez Operatora.

ABONENT

osoba fizyczna lub prawna, która zawarła z Operatorem pisemną Umowę o świadczenie usługi dostępu do Internetu.

AKTYWACJA

uruchomienie usługi na komputerze Abonenta.

CENNIK

wykaz opłat za aktywację i abonamentowych, publikowany na stronie internetowej Operatora.

HASŁO

kod składający się z 5 do 8 znaków alfanumerycznych, służący do identyfikacji Klienta w kontaktach z Operatorem. Abonent i Operator obowiązani są utrzymywać Hasło w tajemnicy (nie dotyczy to sytuacji, w których ujawnienie takich informacji jest obowiązkiem Operatora na podstawie obowiązujących przepisów prawa).

INSTALACJA

wykonanie Przyłącza Sieciowego w Lokalu Abonenta oraz jego aktywacja.

OPERATOR

MakroNet Sp. z o.o. w Olsztynie, adres: ul. Lubelska 37C, 10-408 Olsztyn, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym w Olsztynie VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000158231, NIP 739-33-41-427

OSPRZĘT

urządzenia niezbędne do prawidłowej pracy Przyłącza Sieciowego.

PONOWNA AKTYWACJA

wznowienie dostępu do Sieci z wykorzystaniem istniejącego Przyłącza Sieciowego.

PROTOKÓŁ ODBIORU INSTALACJI

potwierdzenie na piśmie przez Abonenta faktu wykonania instalacji.

PRZYŁĄCZE SIECIOWE

okablowanie w lokalu Abonenta oraz Osprzęt, stanowiące własność Operatora.

SIEĆ

sieć telekomunikacyjna, za pomocą której Operator świadczy usługę dostępu do Internetu.

UMOWA

pisemne, zgodne oświadczenie woli Abonenta i Operatora, określające wzajemne uprawnienia i obowiązki stron.

USŁUGI DODATKOWE

usługi, których świadczenie przez Operatora, Abonent może dodatkowo zlecić. Operator będzie świadczyć te usługi w miarę możliwości technicznych.

2. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY.

2.1. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usługi dostępu do Internetu, zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności oraz przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.

2.2. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy z osobami:

- * nie spełniającymi warunków określonych Regulaminem przed podpisaniem Umowy
- * które zalegają z jakimikolwiek płatnościami w stosunku do Operatora
- * z którymi Operator rozwiązał Umowę w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nieprzebraniem postanowień Regulaminu.

2.3. Umowę w imieniu Operatora zawiera osoba przez niego umocowana.

2.4. Abonent będący osobą prawną zawiera Umowę poprzez osoby upoważnione do jej reprezentowania.

2.5. Przy zawieraniu Umowy Abonent winien udostępnić i udokumentować Operatorowi 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 Sietciowe, a osoba prawna: nazwę firmy, odpis z rejestru i nr NIP oraz posiadanie tytułu prawnego do lokalu, w którym zainstalowane ma być Przyłącze Sietciowe.

3. WARUNKI ŚWIADCZENIA UMOWY.

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

3.2. W przypadku występującego przed zawarciem Umowy braku możliwości technicznych do instalacji, Operator może jej odmówić albo uzgodnić z Abonentem sposób jej wykonania.

3.3. Podstawą zakończenia Instalacji jest podpisanie przez Abonenta Protokołu Odbioru

Instalacji. Dzień zakończenia Instalacji jest pierwszym dniem świadczenia usługi dostępu do Internetu w lokalu Abonenta.

3.4. Operator 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 Operatora komunikatów wiążących się z działalnością Operatora.

3.6. Zalecane minimum sprzętowe i programowe: komputer wyposażony w złącza USB i/lub PCI, procesor Pentium, pamięć RAM 128 MB, system operacyjny Windows 98.

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

3.8. Osprzęt stanowi własność Operatora. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Osprzętem, w szczególności nie ma prawa udostępniania go (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim. Z chwilą otrzymania Osprzętu na Abonenta przechodzi ryzyko jego przypadkowej utraty lub uszkodzenia. Po wygaśnięciu, odstąpieniu lub rozwiązaniu Umowy Abonent jest zobowiązany zwrócić Operatorowi Osprzęt w stanie nie pogorszonym. W przypadku niewykonania przez Abonenta niniejszego zobowiązania, obciążony zostanie on kosztami rzeczywistymi Osprzętu.

3.9. Abonent może złożyć wniosek w sprawie wykonania:

- * montażu dodatkowego Przyłącza Sieciowego / przeniesienia Przyłącza Sieciowego
- * ponownej aktywacji
- * zmiany parametrów usługi.

3.10. Operator świadczy Usługę z zachowaniem jakości podawanej w publikowanych przez siebie, na podstawie obowiązujących przepisów, aktualnych informacjach o jakości Usługi.

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

4.1. Wysokość opłat za Usługę określa Cennik.

4.2. Okres rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc.

4.3. Miesięczna opłata abonamentowa obejmuje: stały dostęp do sieci Internet, korzystanie, konserwację i utrzymanie urządzeń, dostęp do wsparcia telefonicznego Abonenta.

4.4. Abonent zobowiązany jest do wniesienia na konto Operatora opłaty za Aktywację w wysokości określonej w Cenniku.

4.5. Abonent zobowiązany jest do terminowego opłacania Abonamentu w wysokości określonej w Umowie.

4.6. Jeżeli usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 Abonamentu za każdy dzień świadczenia Usługi.

4.7. Operator ma prawo i obowiązek konserwacji i modernizacji Sieci, co może spowodować przerwy w świadczeniu usługi lub pogorszenie jej jakości, jednak nie dłuższych jednorazowo niż 24 godziny i nie częściej niż 2 dni w miesiącu, co nie podlega reklamacji.

4.8. Jeśli przerwy w dostępie do Internetu za pomocą Sieci, spowodowane są awarią w Sieci Operatora i trwają dłużej niż 4 następujące po sobie dni, wówczas Abonament zostanie obniżony o 1/30 za każdy kolejny dzień awarii (w którym nastąpiło przynajmniej cztery godziny braku sygnału). Obniżka Abonamentu zostanie uwzględniona przez Operatora w rachunku wysłanym za następny okres rozliczeniowy. Opisana sytuacja nie dotyczy przypadku, gdy termin wizyty serwisanta, który ma usunąć awarię został ustalony przez Abonenta na termin dłuższy niż 3 dni od zgłoszenia awarii.

4.9. Postanowienie pkt. 4.8. nie dotyczy sytuacji, w której awaria spowodowana została przyczynami, za które odpowiedzialność ponosi Abonent lub działaniem siły wyższej.

4.10. Operator zastrzega sobie prawo dochodzenia od Abonenta niezapłaconych należności oraz zwrotu urządzeń nawet pomimo rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

5. ROZWIĄZANIE, ZAWIESZENIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY.

5.1. W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony może ona być rozwiązana przez każdą ze stron z 1-miesięcznym terminem wypowiedzenia. Termin wypowiedzenia biegnie od ostatniego dnia miesiąca, w którym nastąpiło wypowiedzenie. Rozwiązanie umowy może nastąpić po wniesieniu w pełnej wysokości opłaty za aktywację określonej w umowie.

5.2. Umowa ulega zawieszeniu:

* w przypadku czasowej przerwy w świadczeniu usługi spowodowanej zaleganiem przez Abonenta z opłatami na rzecz Operatora zgodnie z §5 p.2. Umowy

* na wniosek Abonenta, przez okres maksymalnie 3 miesięcy. Abonent w tym przypadku zobowiązany jest zawiadomić o tym Operatora na piśmie, z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło powiadomienie oraz z góry określając datę Ponownej Aktywacji.

5.3. Operatorowi 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 usługi dostępu do Internetu za pomocą Sieci poza lokal, którego dotyczy Umowa,
- * Abonent dokona samowolnej przeróbki Przyłącza Sieciowego lub zawinione jego uszkodzenia,
- * Abonent nie dopuści do okresowej kontroli Przyłącza Sieciowego, o której mowa w pkt. 7.4., bez uzasadnionych powodów,
- * Abonent naruszy postanowienia Regulaminu w sposób określony w pkt. 11.1.

5.4. 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 Operatora. Cesję uznaje się za skuteczną w momencie zawarcia umowy przez nowego użytkownika lokalu. W wypadku nie przejścia praw i obowiązków Abonenta przez nabywcę praw do lokalu Umowa może być rozwiązana przez Abonenta jedynie w trybie przewidzianym w §11 Umowy.

5.5. 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 osoby prawnej, chyba, że w prawa Abonenta wstąpią inne osoby,
- * gdy Operator utraci zdolność do prowadzenia działalności gospodarczej lub utraci uprawnienia do świadczenia usług objętych Umową,
- * niezależnych od Operatora zmian warunków technicznych i środowiskowych uniemożliwiających dalsze świadczenie usługi.

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

6. ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ.

6.1. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia Abonentowi:

- * wykonanie instalacji przyłącza sieciowego i jego uruchomienie,
- * bezpłatny monitoring pracy przyłącza sieciowego
- * bezpłatne usuwanie usterek i nieprawidłowości w pracy przyłącza sieciowego
- * sprawdzenie instalacji wykonanej przez Abonenta
- * zmiana miejsca zakończenia przyłącza sieciowego

7. USUWANIE AWARII.

7.1. Operator zobowiązuje się do usuwania awarii 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 18.00 w dni od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

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

7.3. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Operatora o występujących awariach w Sieci.

7.4. Operator ma prawo do okresowych kontroli prawidłowości działania Przyłącza Sietciowego. O zamiarze przeprowadzenia kontroli Abonent zostanie powiadomiony. Pracownicy Operatora przeprowadzający kontrolę zobowiązani są, na żądanie Abonenta, okazać pisemne umocowanie Operatora o powierzeniu im obowiązku kontroli Przyłącza w lokalu Abonenta.

8. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE.

8.1. Reklamacje mogą dotyczyć:

- * niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
- * niewykonania lub nienależytego wykonania usługi
- * wadliwego rozliczenia usługi.

8.2. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość o ile pozwalają na to możliwości techniczne, w siedzibie Operatora.

8.3. Przyjęcie reklamacji wymaga potwierdzenia przez Operatora w formie pisemnej w ciągu 14 dni od dnia jej złożenia z wyjątkiem przypadku, gdy w tym terminie została udzielona odpowiedź.

8.4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi.

8.5. Reklamację złożoną po terminie określonym w pkt.8.4. pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.

8.6. Reklamacja powinna zawierać:

1. imię i nazwisko (nazwę) oraz adres zamieszkania (siedziby) Abonenta zgłaszającego reklamację,
2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
3. przedstawienie przyczyn uzasadniających wniesienie reklamacji,
4. numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres lokalizacji przyłącza sieciowego,
5. datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi,
6. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
7. wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 8.6.6.,
8. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

W przypadku, gdy złożona reklamacja jest niekompletna, Operator wzywa niezwłocznie Abonenta do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

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

8.8. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 1 miesiąca od dnia jej wniesienia.

8.9. Odpowiedź na reklamację zawiera:

1. nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację;
2. powołanie podstawy prawnej;
3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
4. w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
5. w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
6. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
7. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację:

* dodatkowo zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne;

* zostanie doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ.

9.1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, a w przypadkach w nim nieuregulowanych na zasadach określonych w Prawie telekomunikacyjnym i Kodeksie cywilnym.

9.2. Operator nie ponosi odpowiedzialności:

- * w przypadku uszkodzenia, z przyczyn nieleżących po stronie Operatora, urządzeń stanowiących własność Abonenta lub osoby trzeciej,
- * za awarie w pracy urządzeń będących następstwem uszkodzeń urządzeń niestanowiących własności Operatora lub przerw wynikających z działań lub zaniechań Abonenta,
- * w przypadku niedotrzymania wartości parametrów technicznych urządzeń stanowiących własność Abonenta lub osoby trzeciej,
- * w przypadku działania lub zaniechania osób trzecich, których następstwem jest brak możliwości świadczenia Usługi,
- * w przypadku uniemożliwienia pracownikom Operatora dostępu do urządzeń stanowiących własność Operatora i znajdujących się w lokalizacjach Abonenta lub pomieszczeniach osoby trzeciej, niezależnie od tytułu prawnego Abonenta do tych pomieszczeń,
- * za awarie będące następstwem ingerencji przez Abonenta w urządzenia lub przewody stanowiące własność Operatora,
- * za nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego oprogramowania, jeśli jego instalacja i użytkowanie nie przebiegało zgodnie z zaleceniami producenta,
- * za blokadę świadczonych usług i/lub utratę informacji spowodowaną rozwinięciem się wirusa lub robaka dostarczonego do sieci Abonenta na skutek połączenia komputerów Abonenta z siecią Internet,
- * za treści przekazywane podczas korzystania przez Abonenta z Usługi,

9.3. Operator zapłaci na rzecz Abonenta karę umowną:

- * w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty abonamentowej - za każdy dzień niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi w danej lokalizacji,
- * w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty abonamentowej dla danej lokalizacji - za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu Usługi w danej lokalizacji. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.

10. ZMIANY REGULAMINU.

10.1. Operator zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian do niniejszego Regulaminu.

10.2. Operator powiadamia Abonenta, o każdej zmianie w Regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie.

10.3. Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.

11. NARUSZENIE REGULAMINU.

11.1. Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta są w szczególności:

- * zamieszczanie na serwerach Operatora materiałów reklamowych i informacji komercyjnych, przez które uważa się materiały i informacje, których umieszczenie może przynieść dochód właścicielowi lub użytkownikowi strony internetowej lub innej osobie,
- * połączenie do Sieci lub do sieci Internet nieautoryzowanego urządzenia aktywnego (tj. bez wykupienia przez Abonenta stosownej usługi dodatkowej określonej w aktualnym cenniku Operatora) albo udostępnienie Przyłącza osobom trzecim bez zgody Operatora,
- * wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci lub mające negatywne konsekwencje dla innych użytkowników Sieci lub sieci Internet (w tym aktywacja własnych serwerów usługowych).

11.2. Jeżeli Abonent naruszył Regulamin:

- * po raz pierwszy - Operator poinformuje Abonenta pocztą elektroniczną o dokonanych naruszeniach z ostrzeżeniem, iż kolejne naruszenie spowoduje rozwiązanie Umowy ze skutkiem natychmiastowym,
- * po raz drugi - Operator poinformuje Abonenta pocztą elektroniczną o dokonanych naruszeniach i rozwiązuje Umowę ze skutkiem natychmiastowym.

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

12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

12.1. W sprawach nieuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.

12.2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 13 grudnia 2006 r.