

Regulamin Świadczenia Usług Internetowych w sieci OrNet

Spółka z o.o. w Lesznie

I. Postanowienia ogólne i definicje

1. Regulamin Świadczenia Usług internetowych w sieci OrNet zwany dalej Regulaminem określa zakres i warunki świadczenia usług dostępnych w sieci Internet wraz z usługami dostępu do sieci Internet przez OrNet Spółkę z o.o. w Lesznie przy ul. Lipowej 26, zwaną dalej Operatorem, na rzecz Abonenta.

2. Definicje terminów używanych w niniejszym Regulaminie:

Regulamin - Regulamin świadczenia usług Internetowych przez OrNet Sp. z o.o. w Lesznie.

Operator - OrNet Sp. z o.o. w Lesznie.

Abonent - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, która zawarła Umowę.

Kablowa Sieć Internetowa – okablowanie łączące Lokalizacje Abonentów, wraz ze wszystkimi urządzeniami umożliwiającymi pracę sieciową komputerów należących do wielu Abonentów na terenie zespołu budynków (Osiedla / Miasta), wykorzystujące topologię Ethernet.

Radiowa Sieć Internetowa – zespół urządzeń wykorzystujących transmisję radiową umożliwiających przyłączenie komputerów należących do wielu Abonentów do sieci Internet

Lokalizacja – mieszkanie lub lokal wskazany przez Abonenta, w którym znajdować się będzie należące do niego urządzenie, które w ramach Umowy zostanie przyłączone do Sieci Internetowej Operatora.

Usługa – świadczenie Operatora na rzecz Abonenta, przewidziane Umową.

Oплата – świadczenie pieniężne należne Operatorowi, z tytułu wykonania Usług, na rzecz Abonenta, w wysokości wynikającej z Umowy i Cennika. Opłaty nie są rozkładane na raty.

Cennik – zawarty w Umowie wykaz świadczeń pieniężnych jakie Abonent zobowiązany będzie uiszczać na rzecz Operatora, z tytułu świadczonych na jego rzecz Usług, zatwierdzany przez Operatora.

Zamówienie – zlecenie złożone Operatorowi na uruchomienie Usługi złożone ustnie lub pisemnie

Faktura - dokument księgowy, opiewający na kwotę jaką winien uiszczyć Abonent na rzecz Operatora za wykonane w ramach Umowy Usługi.

Książeczka opłat abonamentowych – dokument księgowy, za pośrednictwem którego Abonent może uiszczać na rzecz Operatora opłaty za świadczone w danym okresie rozliczeniowym usługi realizowane w ramach Umowy wydawany na wniosek Abonenta złożony w BOK lub iBOK i za opłatą zgodną z Cennikiem.

Numer IP – niepowtarzalny numer przyznawany Abonentowi, służący do identyfikacji jego komputera w sieci TCP/IP.

Panel Klienta iBOK lub iBOK - dostęp online do elektronicznego systemu obsługi Klientów.

Partner Operatora – przedsiębiorstwo krajowe lub zagraniczne, z którym następuje wymiana ruchu (pakietów danych) internetowego.

Router Brzegowy – elektroniczne, aktywne urządzenie sieciowe pozwalające na kierowanie pakietów danych w sieci Internet zgodnie z zawartą w nich informacją adresową, zainstalowane na styku sieci Operatora i każdego z Partnerów Operatora.

BOK- Biuro Obsługi Klienta Operatora

Umowa – umowa o świadczenie Usług zawierana między Abonentem a Operatorem.

II. Podstawa i zakres świadczenia usług

1. Operator świadczy usługi telekomunikacyjne transmisji danych i dostępu do sieci Internet na podstawie zezwolenia uzyskanego po zgłoszeniu do Urzędu Komunikacji Elektronicznej zgodnie z Ustawą z 16.07.2004 – Prawo Telekomunikacyjne.

2. Zakres Usług świadczonych przez Operatora obejmuje dostęp i usługi sieci Internet dla Abonentów oraz usługi transmisji danych. Szczegółowy wykaz i zakres świadczonych na rzecz Abonenta Usług określa Umowa.

III. Ogólne warunki zawierania umów i świadczenia usług

1. Abonentem usług internetowych w sieci Operatora może zostać każdy po zawarciu Umowy.

2. W przypadku konieczności instalacji w Lokalizacji urządzeń, umożliwiających realizację Usługi, Abonent niniejszym wyraża zgodę na taką instalację i zobowiązuje się do ich wykorzystywania zgodnie z ich przeznaczeniem określonym w/w umową oraz instrukcją obsługi. Abonent

ponosi odpowiedzialność za uszkodzenie, utratę lub zniszczenie urządzeń, w tym także za uszkodzenie przez osoby trzecie., z wyjątkiem uszkodzenia czy zniszczenia na skutek siły wyższej.

3. Umowa zawierana jest na podstawie zamówienia złożonego przez Klienta. Zamówienia składa się w BOK lub u Przedstawiciela Handlowego Operatora (telefonicznie, pisemnie, mailem).

4. Operator może odmówić zawarcia Umowy o świadczenie usług sieci OrNet, jeśli: i) osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy nie spełnia warunków określonych w Regulaminie; ii) osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy, posługuje się dokumentami zniszczonymi lub takimi, które zdaniem Operatora budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub zupełności; iii) osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy, ponownie ubiega się o jej zawarcie, a rozwiązanie poprzedniej umowy wynikało z naruszenia postanowień Regulaminu lub Umowy przez tę osobę; iv) W stosunku do osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy zostało otwarte postępowanie likwidacyjne bądź upadłościowe; v) Operator prowadzi w stosunku do osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy postępowanie windykacyjne w związku z płatnościami wynikającymi z wcześniej zawartej Umowy; vi) Brak technicznych możliwości świadczenia Usług; vii) osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy nie będzie posiadać wiarygodnego dokumentu uprawniającego do korzystania z Lokalizacji.

5. Umowa zawarta na czas określony, która nie została wypowiedziana na 3 miesiące przed upływem okresu jej obowiązywania, przekształca się w umowę na dalszy czas określony równy pierwotnemu okresowi obowiązywania Umowy. Umowa zawarta na czas nieokreślony, może być rozwiązana przez każdą ze Stron, z zachowaniem 1 miesięcznego okresu wypowiedzenia. Miesięczny okres wypowiedzenia upływa w ostatnim dniu miesiąca następującego po miesiącu, w którym wpłynęło oświadczenie o wypowiedzeniu.

6. Umowa może być rozwiązana w dowolnym czasie w formie pisemnej, za zgodą obu stron.

7. Umowa może być rozwiązana przez Operatora bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku: i) opóźnienia w zapłacie jakiegokolwiek Opłaty; ii) wykorzystywania przez Abonenta dostępu do Internetu niezgodnie z Umową i/lub Regulaminem; iii)

wykorzystywania przez Abonenta dostępu do Internetu z chyba że Umowa stanowi inaczej. Faktury wystawiane są naruszeniem prawa; iv) Abonent działa na szkodę Operatora lub innych użytkowników sieci; v) utraty prawa do korzystania z Lokalizacji; vi) innego naruszenia Umowy i/lub Regulaminu. Naruszenia o których mowa powyżej obciążają Abonenta nawet wówczas, gdy są dokonywane przez osoby korzystające z Lokalizacji.

8. Dopuszcza się możliwość zmiany Umowy w zakresie określonym w punkcie 2 i 5 Umowy za pomocą środków porozumienia się na odległość. Operator zastrzega sobie jednak, że w celu zrealizowania ustawowego obowiązku utrwalenia oświadczenia woli Abonenta, Abonent będzie zobowiązany do potwierdzenia swojej tożsamości, a ponadto wyraża zgodę na rejestrację tak złożonego oświadczenia woli.

9. Umowa o świadczenie usług wygasa w przypadku śmierci lub utraty zdolności prawnej Abonenta.

10. Po zaprzestaniu świadczenia usługi Operator nieodwracalnie usuwa zasoby serwerowe Abonenta.

11. Abonent nie może przenieść praw i obowiązków wynikających z Umowy i/lub Regulaminu na osoby trzecie.

12. Abonent ma prawo zawiesić świadczenie na jego rzecz Usług na czas określony od 1 do 3 miesięcy, poprzez złożenie stosownego wniosku w BOK lub przesłanego za pośrednictwem poczty lub faksem. Za okres, kiedy usługa jest zawieszona nie są pobierane opłaty abonamentowe. Za ponowne uruchomienie zawieszonych usług jest pobierana opłata zgodnie z cennikiem. W okresie zawieszenia Umowa nie może być rozwiązana przez Abonenta za wypowiedzeniem. Umowa zawarta na czas oznaczony skutkuje wydłużeniem czasu jej obowiązywania o okres zawieszenia.

IV. Opłaty i formy rozliczania za świadczone usługi

1. Wysokość cen za Usługi określa Cennik, obowiązujący w dniu zawarcia Umowy.

2. Operator zastrzega sobie prawo zmiany cen określonych w Cenniku w każdym czasie. Operator co najmniej na jeden miesiąc przed wejściem w życie nowego cennika powiadamia Abonentów o dokonanych zmianach, poprzez zamieszczenie nowego cennika na stronie internetowej i podanie daty jego wejścia w życie.

3. Podstawą rozliczeń pomiędzy Operatorem a Abonentem jest Faktura Faktury dostępne są w Panelu Klienta na iBOK,

według obowiązujących przepisów.

4. Dostęp do iBOK następuje za pomocą loginu i hasła, które Abonent otrzymuje po zawarciu Umowy.

5. Abonent jest zobowiązany uregulować należność na rachunek bankowy Operatora wskazany na Fakturze, będący indywidualnym kontem dla każdego Klienta, w terminie wskazanym w Umowie.

6. Za dzień dokonania zapłaty za świadczone usługi, uważa się dzień uznania należności na rachunku bankowym Operatora wskazanym w Umowie. Za opóźnienie w zapłacie Abonent zapłaci odsetki ustawowe.

7. W przypadku braku wniesienia Opłaty w terminie Operator może ograniczyć świadczenie Usług na rzecz Abonenta pozostającego w opóźnieniu do czasu uregulowania zaległości.

8. W przypadku opóźnienia w uiszczeniu Opłaty, trwającego dłużej niż 1 miesiąc Operator może jednostronnie, ze skutkiem natychmiastowym rozwiązać Umowę.

9. Operator zastrzega sobie możliwość udzielania opustów bonifikat i/lub rabatów w Opłatach, w stosunku do kwot wynikających z Cennika, których wysokość określa Umowa.

10. Operator jest uprawniony do organizowania promocji na zasadach określonych w odrębnych Regulaminach.

V. Reklamacje

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Abonent ma prawo złożyć reklamację do Operatora.

2. Podstawą reklamacji może być: i) Wykonanie Usługi z naruszeniem warunków określonych w Regulaminie; ii) niezgodność jakości Usługi pod względem technicznym do warunków zawartych w Cenniku; iii) Wadliwe rozliczenie Usługi.

3. Reklamacja powinna zawierać: i) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta; ii) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu; iii) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację; iv) przydzielony reklamującemu numer IP klienta, którego dotyczy reklamacja lub numer Umowy albo numer Abonenta; v) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4. Reklamację można wносить w terminie 12 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji lub od dnia otrzymania Faktury której dotyczy reklamacja.

5. Abonent ma prawo złożyć reklamację w BOK, w formie pisemnej osobiście lub listownie lub pocztą elektroniczną poprzez zalogowanie się w Panelu Klienta na własnym profilu iBOK,

6. Operator zastrzega sobie prawo do weryfikacji danych Abonenta podanych w zgłoszeniu reklamacyjnym. Weryfikacja danych nie wstrzymuje biegu reklamacji.

7. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie jednego miesiąca od dnia jej wniesienia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie zostanie rozpatrzona, uznaje się że została rozstrzygnięta na korzyść Abonenta.

8. Za datę wniesienia reklamacji uważa się dzień wpływu listu lub dzień wpływu zgłoszenia wiadomości e-mail w Panelu Klienta iBOK.

9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: a) Nazwę jednostki organizacyjnej Operatora; b) Rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji; c) w przypadku uznania reklamacji - określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty; d) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu; e) 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 postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne; f) podpis upoważnionego pracownika Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

10. W przypadku uznania reklamacji Operator zobowiązuje się zwrócić Abonentowi nienależnie pobraną w całości lub części Opłatę przez wystawienie faktury korygującej po zakończeniu procesu reklamacyjnego.

11. Abonentowi przysługuje obniżka w Opłacie stałej za dany okres rozliczeniowy, w wysokości proporcjonalnej do czasu trwania awarii systemu. Bonifikatę oblicza się jako całkowitą wielokrotność 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każde pełne 24 godziny awarii. Bonifikata nie przysługuje, jeżeli łączny czas awarii w okresie rozliczeniowym był krótszy od 48 godzin.

12. Suma naliczonych bonifikat, o których mowa w §5 ust. 11 nie może przekroczyć, w danym okresie rozliczeniowym, wysokości miesięcznych opłat abonamentowych przewidzianych w Cenniku dla danej Usługi.

13. Bonifikata określona powyżej nie ma zastosowania do awarii wywołanych przez Abonenta lub uszkodzeń urządzeń stanowiących jego własność włączonych do sieci oraz uszkodzeń powstałych w sieciach innych operatorów za routerami brzegowymi Partnerów Operatora, a także awarii sprzętu i oprogramowania dostawców usług internetowych spoza Operatora bądź nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień niniejszego Regulaminu.

14. Zwrot nienależnie pobranych opłat z tytułu uznanej reklamacji następuje poprzez naliczenie bonifikaty w wysokości kwoty należnej Abonentowi z tytułu reklamacji, na poczet zapłaty należności za usługi świadczone na rzecz Abonenta w okresie rozliczeniowym, w którym reklamacja została rozpatrzona.

15. W przypadku gdy Abonent nie będzie już otrzymywał faktur VAT i nie będzie zobowiązany do wnoszenia opłaty abonamentowej, zwrot nastąpi poprzez przekazanie nienależnie pobranych opłat Abonentowi zgodnie z jego dyspozycją założoną na piśmie. Bieg reklamacji nie wstrzymuje zobowiązania do uregulowania należności.

VI. Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ma obowiązek zapewnić bezawaryjną łączność oraz realizację zamówionych Usług zgodnie z posiadanymi możliwościami organizacyjnymi i technicznymi.

2. Podłączenie do sieci Internet realizowane będzie z wykorzystaniem nierutowalnej, prywatnej puli adresów IP (RFC 1918).

3. Operator zobowiązuje się do zachowania tajemnicy korespondencji elektronicznej prowadzonej przez Abonenta w ramach świadczonych usług serwerowych i w zakresie ograniczonym do urządzeń, które są w wyłącznym zarządzie Operatora lub będących własnością Operatora. Operator nie odpowiada za naruszenie poufności informacji podczas jej biegu przez sieć Internet ze względu na techniczną naturę sieci.

4. Operator nie odpowiada za treść informacji umieszczanych w ramach kont e-mailowych Abonentów.

5. Operator nie odpowiada za dostęp osób nieuprawnionych do informacji przesyłanej w sieci, chyba że jest on przez niego zawiniony.

6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie świadczonych usług dostępu do sieci Internet na rzecz Abonenta, gdy wynika to z: i) Siły

wyższej; ii) Awarii powstałej z winy Abonenta, lub iii) Awarii powstałej poza obrębem sieci Operatora.

7. Operator zastrzega sobie prawo do: a) Rekonfiguracji urządzeń w przypadkach uzasadnionych względami technicznymi, a w przypadku gdy rekonfiguracja urządzeń wywoła konieczność rekonfiguracji urządzeń 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 – dotyczy to wyłącznie urządzeń bezpośrednio podłączonych do sieci Operatora.

8. W przypadku przerw w działaniu sieci zaplanowanych ze względu na rekonfigurację urządzeń, które są w wyłącznym zarządzie Operatora lub będących własnością Operatora, Operator zawiadomi Abonenta o planowanym czasie przerwy i o długości jej trwania. Zawiadomienie będzie przekazane komunikatem przesyłanym przez Operatora lub ogłoszone na jego stronie internetowej na 48 godzin przed planowaną przerwą.

9. Urządzenia teletransmisyjne oraz inne urządzenia abonenckie włączone do sieci muszą mieć świadectwo homologacji lub certyfikat zgodności wydane zgodnie z przepisami prawa. W przypadku stwierdzenia przez Operatora przyłączenia przez Abonenta do sieci urządzeń nie mających świadectw homologacji lub certyfikatów zgodności, Operator jest uprawniony do ich natychmiastowego odłączenia i zawieszenia Usług określonych Umową, świadczonych na rzecz Abonenta.

VII. Zobowiązania i odpowiedzialność Abonenta

1. Abonent będzie korzystał z Usług na zasadach określonych w Umowie, niniejszym Regulaminie i Cenniku.

2. Abonent zobowiązany jest do korzystania z dostępu do Sieci w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami współzycia społecznego, a w szczególności do nie umieszczania w Sieci nielegalnych informacji lub oprogramowania oraz używania obelżywego, znieważającego języka, a także tekstów, nazw, adresów poczty, adresów stron WWW, obrazów o treści powszechnie uznanej za obraźliwą, pornograficzną lub naruszających uczucia religijne innych osób.

3. W przypadku naruszenia przez Abonenta zasad określonych w ust. 2, Operator może zablokować lub usunąć nazwę lub adres, a w szczególności nazwę strony WWW lub adresu poczty e-mail, zablokować dostęp do Usługi, a także rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia.

4. Abonent nie będzie świadczyć osobom trzecim odpłatnie lub nieodpłatnie usług dostępu do Usług Operatora z wykorzystaniem Przyłączy Operatora, bez wcześniejszej pisemnej zgody Operatora. Abonent nie będzie podłączał poprzez przyłącze i inne instalacje jakichkolwiek urządzeń zakłócających pracę Sieci.

5. Abonent udostępni Operatorowi pomieszczenia, w których ma być zlokalizowane przyłącze po stronie Abonenta na czas instalacji, konserwacji, konfiguracji lub naprawy przyłącza i urządzeń po uprzednim poinformowaniu przez Operatora.

6. Abonent jest zobowiązany do nie udostępniania osobom trzecim otrzymanych od Operatora identyfikatorów, loginu, hasła, nazwy a w szczególności parametrów Konta Poczтового i dostępu do Panelu Klienta. Czynności dokonane przez osoby trzecie, którym Abonent umożliwił dostęp do Usług lub swojego Panelu Klienta, będą traktowane jak czynności dokonane przez Abonenta.

7. Abonent będzie ponosił odpowiedzialność za udowodnione mu szkody, wywołane przez niego lub jego użytkowników w sieci Operatora, sieci Internet oraz innych sieciach publicznych i niepublicznych, z których korzysta w ramach swojej działalności.

8. Abonent nie będzie podejmować żadnych działań prowadzących do przeciążenia sieci Operatora, ingerujących w zasoby innych użytkowników sieci lub mogących wywołać jakąkolwiek szkodę u Operatora i innych osób oraz podmiotów, w szczególności: i) wysyłania drogą elektroniczną wiadomości o charakterze „niechcianej” reklamy – tzw. spam, itp. ii) wysyłania drogą elektroniczną dużej ilości listów w krótkim czasie na jedno konto pocztowe – tzw. mail bombing, itp.; iii) rozsyłania programów komputerowych, które mogą stanowić zagrożenie dla jej sprawnego funkcjonowania (za takie 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), wirusów, które przyłączają się do innych programów lub wiadomości poczty elektronicznej i są wraz z nimi przenoszone pomiędzy komputerami; v) podejmowania jakichkolwiek prób uzyskania dostępu do zasobów komputerowych i sieciowych nie należących do Abonenta bez zgody ich właściciela lub korzystanie z takich zasobów bez zgody ich właściciela vi) naruszenia przez Abonenta integralności Sieci, jej zabezpieczeń lub zasobów albo usiłowanie podjęcia takich działań.

VIII. Postanowienia końcowe

1. Abonent podając swoje dane do Umowy oświadcza, iż: i) są one zgodne z prawdą w dniu podpisania Umowy, ii) wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. O ochronie danych osobowych, w celu wykonywania przez Operatora działalności teleinformatycznej. W przypadku zmiany powyższych danych Abonent zobowiązuje się niezwłocznie poinformować o tym Operatora celem dokonania właściwych zmian w zapisach Umowy. W przypadku nie wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania OrNet Sp. z o.o. może zawiesić świadczenie usług do czasu spełnienia obowiązku przez Abonenta.

2. Każdy Abonent ma prawo wglądu do swych danych, a także prawo ich korygowania lub ich usunięcia. Usunięcie danych następuje na pisemny wniosek Abonenta i jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy. Dane osobowe użytkowników nie są udostępniane osobom trzecim, za wyjątkiem przypadków określonych przepisami prawa.

3. W celach reklamowych Operator za osobną zgodą ma prawo do wymieniania swoich Abonentów oraz prezentowania ogólnego zakresu usług świadczonych na ich rzecz.

4. Operator zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu i Cennika w każdym czasie. Zmiany wchodzi w życie z dniem wskazanym przez Operatora. Operator zawiadomi Abonentów o zmianach w Regulaminie i/lub Cenniku poprzez ich ogłoszenie w BOK i zamieszczenie na stronie internetowej Operatora na co najmniej 30 dni przed dniem wejścia w życie. Abonent będzie uprawniony do rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w terminie jednego miesiąca od dnia ogłoszenia zmian w Regulaminie i/lub Cenniku.

5. Regulamin obowiązuje od dnia 20 lutego 2012 roku.