

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU
Przez STI „INGRAM”

1. Znaczenie pojęć 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.

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 Sietciowego w Lokalu Abonenta oraz jego aktywacja.

NETYKIETA - opis zasad postępowania użytkownika Internetu zawarty na stronach Internetowych Operatora (www.ingram.com.pl).

OPERATOR – Systemy Tele-Informatyczne „INGRAM” z siedzibą w Pajęcznie

OSPRZĘT - urządzenia niezbędne do prawidłowej pracy Przyłącza Sietciowego

PONOWNA AKTYWACJA - wznowienie dostępu do Sieci z wykorzystaniem istniejącego Przyłącza Sietciowego.

PROTOKÓŁ ODBIORU INSTALACJI – potwierdzenie na piśmie przez Abonenta faktu wykonania instalacji.

PRZYŁĄCZE SIETCIOWE - 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 świadczył 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 nieprzestrzeganiem 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 USŁUGI.

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 Sietciowe, 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 wnioski w sprawie wykonania:

- montażu dodatkowego Przyłącza Sieciowego / przeniesienia Przyłącza Sieciowego
- Ponownej Aktywacji
- zmiany parametrów usługi.

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

4.1. Abonent zobowiązany jest do wniesienia na konto Operatora opłaty instalacyjnej w wysokości określonej w Umowie w chwili wykonania instalacji.

4.2. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania Abonamentu w wysokości określonej w Umowie.

4.3. 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.

4.4. 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. Przekroczenie określonej długości przerw spowoduje, w przypadku doręczenia Operatorowi pisemnej reklamacji Abonenta w terminie do 1 miesiąca od dnia, w którym ustala przerwa lub ustala pogorszenie jakości sygnału, obniżenie przez Operatora Abonamentu, co zostanie uwzględnione w następnym rachunku wysyłanym po rozpatrzeniu reklamacji z uwzględnieniem postanowień p.7.

4.5. Jeśli przerwy w dostępie do Internetu za pomocą Sieci, udokumentowane przez uprawnione służby Operatora, są spowodowane awarią w sieci Operatora i trwają dłużej niż 4 następujące po sobie dni, wówczas abonament zostanie obniżony, w przypadku doręczenia Operatorowi uzasadnionej pisemnej reklamacji Abonenta w terminie do 1 miesiąca od dnia, w którym ustala awaria, o 1/30 za każdy kolejny dzień awarii (w którym nastąpiło przynajmniej cztery godziny braku sygnału). Obniżka Abonamentu zostanie uwzględniona przez Operatora w rachunku, za następny okres płatności po rozpatrzeniu reklamacji, z uwzględnieniem postanowień pkt.7. Opisana sytuacja nie dotyczy przypadku, w którym termin wizyty serwisanta, który ma usunąć awarię został ustalony przez Abonenta na termin dłuższy niż 3 dni od zgłoszenia awarii.

4.6. Postanowienie pkt. 4.5. nie dotyczy sytuacji, w której awaria spowodowana została przyczynami, za które odpowiedzialność ponosi Abonent lub działaniem siły wyższej.

4.7. Operator zastrzega sobie prawo do pobierania dodatkowych opłat za świadczenie usług dodatkowych w Sieci, zleconych przez Abonenta, zgodnie z obowiązującym cennikiem Operatora.

4.7. W przypadku nieterminowego regulowania należności przez Abonenta Operator zastrzega sobie prawo do ograniczenia dostępu do sieci Internet.

5. ROZWIĄZANIE, ZAWIESZENIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY.

5.1. Umowa zostaje zawarta na czas wskazanym w umowie i może być rozwiązana przez każdą ze stron z 3-miesięcznym terminem wypowiedzenia. Termin wypowiedzenia biegnie od ostatniego dnia miesiąca, w którym nastąpiło wypowiedzenie. Rozwiązanie umowy może nastąpić po wniesieniu pełnej wysokości opłaty instalacyjnej określonej w umowie.

5.2. Umowa ulega zawieszeniu:

- w przypadku czasowej przerwy w świadczeniu usługi spowodowanej nie uiszczeniem przez Abonenta Abonamentu przez okres co najmniej dwóch miesięcy. Jeżeli w terminie jednego roku Abonent ureguluje zaległe należności wraz z należnymi odsetkami, opłatą za Ponowną Aktywację oraz zryczałtowanymi kosztami wezwania do zapłaty oraz złoży wnioski o Ponowną Aktywację,

zostanie wznowione świadczenie usług przez Operatora w terminie 14 dni roboczych od złożenia wniosku.

· na wniosek Abonenta, przez okres maksymalnie 3 miesięcy. Abonent w tym przypadku zobowiązany jest zawiadomić o tym Operatora na piśmie, z co najmniej 1-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 Sietowego lub umożliwi korzystanie z usług dostępu do Internetu za pomocą Sieci poza lokal, którego dotyczy Umowa,
- Abonent dokona samowolnej przeróbki Przyłącza Sietowego lub zwinionego jego uszkodzenia
- Abonent nie dopuści do okresowej kontroli Przyłącza Sietowego, o której mowa w pkt. 6.5., bez uzasadnionych powodów,
- Abonent naruszy postanowienia Regulaminu w sposób określony w pkt. 8.1.

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 przejęcia praw i obowiązków Abonenta przez nabywcę praw do lokalu Umowa może być rozwiązana przez Abonenta jedynie w trybie przewidzianym w par. 13 Umowy.

5.5. Umowa wygasa w przypadku:

- 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.

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

6. USUWANIE AWARII.

6.1. Operator zobowiązuje się do usuwania awarii w terminie do 48 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.

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

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

6.4. Operator ma prawo do okresowych kontroli prawidłowości działania Przyłącza Sietowego. 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.

7. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE.

7.1. Reklamacje mogą dotyczyć:

- niewykonania lub nienależytego wykonania usługi,
- wadliwego rozliczenia usługi.

7.2. Reklamacja powinna być złożona na piśmie, osobiście w biurze Operatora, przesłana listem poleconym na adres biura Operatora lub faxem na numer podany w Umowie.

7.3. Reklamacja lub protokół przyjęcia reklamacji powinny zawierać następujące informacje:

- imię i nazwisko (nazwę) Osoby zgłaszającej reklamację,
- miejsce świadczenia usługi/ usług,
- przedmiot reklamacji z uzasadnieniem przyczyn jej wniesienia,
- datę sporządzenia reklamacji,
- podpis Osoby zgłaszającej reklamację.

7.4. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty rachunku. 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 Osoba reklamująca zwróci się

pisemnie do Operatora o dokonanie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres.

7.5. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 1 miesiąca od dnia jej wniesienia. Za datę wniesienia reklamacji uważa się dzień otrzymania listu poleconego lub dzień jej zgłoszenia w biurze Operatora.

7.6. Odpowiedź na reklamację wymaga formy pisemnej.

8. NARUSZENIE REGULAMINU.

8.1. Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta są w szczególności:

- działania niezgodne z netykietą,
- 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,
- podłączenie 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).

8.2. Jeżeli Abonent naruszył Regulamin:

- po raz pierwszy - Operator poinformuje Abonenta osobiście lub listem poleconym o dokonany naruszeniu z ostrzeżeniem, iż kolejne naruszenie spowoduje rozwiązanie Umowy ze skutkiem natychmiastowym,
- po raz drugi - Operator poinformuje Abonenta osobiście lub listem poleconym o dokonany naruszeniu i rozwiązuje Umowę ze skutkiem natychmiastowym.

8.3. 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.

9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

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

9.2. Abonent otrzymuje Regulamin świadczenia Usługi Dostępu do Internetu i przyjmuje go do stosowania.

9.3. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu.

9.4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2005r.

10. CENNIK

10.1 Abonament Standard umowa 24 miesiące abonament 45 złotych brutto

10.2 Abonament Standard umowa 36 miesięcy abonament 40 złotych brutto

10.3 Abonament Mini umowa 36 miesięcy abonament 35 złotych brutto