

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 Sieciowego 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 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 PODATKOWE – 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 jakimkolwiek 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 Abonenta 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 Abonenta 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 Sietciowego / przeniesienia Przyłącza Sietciowego
- 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 ustała przerwa lub ustało 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 ustała 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 wniosek 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 Sieciowego lub umożliwi korzystanie z usług dostępu do Internetu za pomocą Sieci poza lokal, którego dotyczy Umowa,

- Abonent dokona samowolnej przeróbki Przyłącza Sieciowego lub zawinionego jego uszkodzenia

- Abonent nie dopuści do okresowej kontroli Przyłącza Sieciowego, 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 przejścia 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 Sieciowego 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 Sieciowego. 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 faksem 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 należy 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.

9.1. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu.

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