

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU

Przez Systemy Tele-informacyjne „INGRAM” Tomasz Koperski

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-Informacyjne „INGRAM” z siedzibą w Piącejnie.

OSPRZĘT – urządzenia niezbędne do prawidłowej pracy Przyłącza sieciowego.

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 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 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 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 kartę sieciową z aktualnym systemem operacyjnym. Wymagania minimalne pozwalają na uruchomienie usługi internetowej, ale nie gwarantują osiągnięcia optymalnej przepustowości łącza. Zastrzegamy, iż ze względu na właściwości technologii WiFi, parametry transmisji danych za pośrednictwem połączenia bezprzewodowego mogą być niższe od prędkości osiąganych przy połączeniu kablowym.

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 opłatą 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 12 miesięcy od dnia, w którym ustala przerwa lub ustalo pogorszenie jakości sygnału, obniżenie przez Operatora Abonamentu, co zostanie uwzględnione w następnym rachunku wysłanym 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.

4.8 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 jednomiesięcznym 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 uiszczaniem 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 umożliwił dodatkowe korzystanie z usług dostępu do Internetu za pomocą Sieci osobie trzeciej, w szczególności jeśli podłączył dodatkowe urządzenie do Przyłącza Sietciowego lub umożliwił korzystanie z usług dostępu do Internetu za pomocą Sieci poza lokal, którego dotyczy Umowa,

- Abonent dokonał samowolnej przeróbki Przyłącza Sietciowego lub zwinionego jego uszkodzenia

- Abonent nie dopuścił do okresowej kontroli Przyłącza Sietciowego, o której mowa w pkt. 6.5., bez uzasadnionych powodów,

- Abonent naruszył postanowienie 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. 8 Umowy.

5.5. Umowa wygasza 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 9.00 do 17.00 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 Sietciowego 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 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.

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 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 działanie 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. Tajemnica Telekomunikacyjna

9.1 Systemy Tele-informatyczne Ingram Tomasz Koperski, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest wymagane na podstawie przepisów prawa.

9.2 Systemy Tele-informatyczne Ingram przetwarza dane transmisyjne niezbędne dla celów naliczania opłat za usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, takie jak m.in. dane lokalizacyjne, dane o wykonywanych usługach telekomunikacyjnych. Uwzględniając wymagania wynikające z przepisów prawa Systemy Tele-informatyczne Ingram Tomasz Koperski przetwarza dane transmisyjne w celu świadczenia usług, w tym usług o wartości wzbogaconej oraz wykonywania analiz uzasadnionych prowadzoną działalnością gospodarczą. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy, a ponadto Systemy Tele-informatyczne Ingram będzie przetwarzał, w tym przechowywał, dane transmisyjne, przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej, jak również na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także w przewidzianym prawem okresie dochodzenia roszczeń wynikających z umowy.

9.3 Na wniosek Abonenta będącego konsumentem Operator umieści jego dane, wskazane we wniosku, w spisie abonentów, w tym prowadzonym przez innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Abonent zostaje poinformowany o możliwości wykorzystania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie.

9.4 Operator ma prawo umieścić dane Abonenta niebędącego konsumentem w spisie abonentów, w tym prowadzonym przez innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

10. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

10.1 Systemy Tele-informatyczne Ingram Tomasz Koperski jest administratorem danych osobowych zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/we (RODO).

10.2 Dane osobowe są przetwarzane przez Systemy Tele-informatyczne Ingram Tomasz Koperski w celu: zawarcia i wykonania umowy; weryfikacji wiarygodności płatniczej; wykrywania nadużyć i zapobiegania im; tworzenia zestawień, analiz i statystyk; ustalenia, obrony i dochodzenia roszczeń; przetwarzania danych transmisyjnych; marketingu bezpośredniego. Dane te mogą służyć do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania.

10.3 Dane osobowe mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również – w razie potrzeby - instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami i ich pełnomocnikom.

10.4 Systemy Tele-informatyczne Ingram Tomasz Koperski zapewnia realizację uprawnień wynikających z Rozporządzenia RODO, tzn. umożliwi dostęp do własnych danych osobowych (informację o danych, kopię danych); sprostowanie danych; usunięcie danych (przetwarzanych bezpodstawnie); ograniczenie przetwarzania (wstrzymanie operacji na danych lub nieusuwanie danych – stosownie do złożonego wniosku); przeniesienie danych do innego administratora danych.

10.5 Systemy Tele-informatyczne Ingram Tomasz Koperski zapewnia realizację prawa sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celu marketingu bezpośredniego, na podstawie uzasadnionego interesu Administratora lub interesu publicznego.

10.6 Systemy Tele-informatyczne Ingram Tomasz Koperski zapewnia realizację prawa wniesienia skargi do właściwego organu nadzorczego.

10.7 Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Klient lub Abonent powinien kierować na adres: Systemy Tele-informatyczne Ingram Tomasz Koperski, ul. Mickiewicza 108, 98-330 Pajęczno, tel. 502 553 645, 34 3112749; e-mail: iod@ingram.com.pl

11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

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

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

11.3 Operator zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu.

11.4 Regulamin wchodzi w życie z dniem 25 maja 2018 r.