

REGULAMIN korzystania z usług firmy NetService

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

W treści niniejszego Regulaminu użyte w nim określenia będą miały następujące znaczenia:

WŁASCICIEL-FIRMA

FIRMA NetService działająca i świadcząca usługi telekomunikacyjne na podstawie przewidzianych prawem koncesji i zezwoleń lub zgłoszeń oraz w oparciu o zawarte umowy, porozumienia, zezwolenia itp.

ABONENT

Osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z NetService ustną lub pisemną Umowę o świadczenie usługi dostępu do Internetu za pośrednictwem firmy NetService.

ABONAMENT

Miesięczna opłata uiszczana przez Abonenta za korzystanie z dostępu do sieci komputerowej jest stała i określona w cenniku usług.

PAKIET

Zestaw usług oferowanych w ramach opłaty abonamentowej przez firmę NetService.

PRZYŁĄCZE SIECIOWE

Przyłącze radiowe, kablowe lub światłowodowe za pomocą, którego firma NetService świadczy usługi.

Abonentowi przysługuje prawo do wyboru rodzaju przyłącza sieciowego w zależności od warunków technicznych.

PONOWNA AKTYWACJA

Wznowienie dostępu do korzystania z usługi z wykorzystaniem istniejącego przyłącza sieciowego, podlegające opłacie ponownej aktywacji zgodnie z cennikiem firmy NetService.

INSTALACJA

Abonentowi przysługuje prawo do wyboru samodzielnego lub na zlecenie dowolnej firmy lub osoby wykonanie przyłącza jednak że firma NetService zastrzega sobie prawo odmowy aktywacji usługi jeżeli przyłącze nie będzie spełniać warunków technicznych.

NETYKIETA

Opis zasad postępowania użytkownika sieci obowiązujący nieformalnie w INTERNECIE.

ADMINISTRATOR SIECI

Osoba lub osoby posiadające uprawnienia oraz pełnomocnictwo NetService w egzekwowaniu postanowień regulaminu na poziomie sprzętowym i programowym.

GODZINY ROBOCZE

Za godziny robocze Administratorów przyjmuje się czas między 10.00 a 18.00 od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

2. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

- 2.1. Przez zawarcie Umowy firma NetService zobowiązuje się, do świadczenia usługi dostępu do internetu oraz nieograniczonego korzystania z jego zasobów zgodnie z Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności za tą usługę i do przestrzegania postanowień regulaminu.

- 2.2. Jeżeli nie zawarto Umowy pisemnej z określeniem czasu jej trwania wówczas każda inna forma Umowy jest zawarta na czas nieokreślony. Na świadczenie usługi dostępu do Internetu firma NetService nie wymaga zawarcia umowy w formie pisemnej.
- 2.3. FIRMA NetService zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia jakiegokolwiek Umowy z osobami:
- które nie wyrażają zgody na przestrzeganie zasad określonych regulaminem
 - które zalegają z jakimikolwiek płatnościami w stosunku do Firmy NetService
 - z którymi firma NetService rozwiązała umowę, w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nie przestrzeganiem postanowień regulaminu.
- 2.4. Umowę w dowolnej formie w imieniu firmy NetService zawiera właściciel lub osoba przez niego uprawniona.
- 2.5. Nie zawarcie umowy w formie pisemnej oznacza korzystanie z usług firmy NetService na zasadach usługi PREPAID.

3. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

- 3.1. Przyłącze Sietciowe przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie.
- 3.2. Firma NetService świadczy usługi w zasięgu posiadanej infrastruktury i w zakresie istniejących możliwości technicznych.
- 3.3. Firma NetService 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 Internetu.
- 3.4. Adres konta poczty elektronicznej Abonenta stanowi obowiązujący adres dla przesyłania przez Administratora komunikatów, wiążących się z działalnością Firmy NetService.
- 3.5. Wszelkie komunikaty oraz informacje w zakresie opłat oraz świadczonych usług dostępne są wyłącznie w formie elektronicznej.
- 3.6. Firma NetService oraz Administratorzy nie ponoszą odpowiedzialności za usprawnienia sprzętowe oraz programowe w posiadanym przez Abonenta sprzęcie komputerowym, jeśli takich usprawnień lub zmian nie dokonał serwis lub osoba uprawniona.
- 3.7. Abonent wyraża zgodę na to, że w przypadku stosowania przez niego sprzętu niespełniającego wymogów stawianych przez Firmę NetService lub Administratora sieci nie będzie ponosił/ponosiła odpowiedzialności za niepoprawne funkcjonowanie usługi dostępu do Internetu lub innych oferowanych usług.
- 3.8. Firma NetService nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w jego komputerze, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich.
- 3.9. Abonent może złożyć wniosek w sprawie wykonania:
- Montażu dodatkowego Przyłącza Sietciowego / przeniesienia Przyłącza Sietciowego
 - Ponownej Aktywacji.
- 3.10. Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia swojego komputera pod względem bezpieczeństwa użytkownika w programy antywirusowe i antyspamowe oraz do systematycznej kontroli poprawności ich działania.

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

- 4.1. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania Abonamentu w wysokości określonej w cenniku zgodnie z rodzajem świadczonej usługi do 20-ego dnia każdego miesiąca za dany miesiąc.
- 4.2. Opłata zwana Abonamentem jest opłatą stałą w okresie trwania umowy i jest to opłata za gotowość całej infrastruktury firmy NetService do świadczenia usługi dostępu do internetu i nie jest zależna od:
 - od wykorzystywanego zakresu dostępnych usług przez abonenta
 - od czasu korzystania z dostępu do internetu
 - od ilości pobieranych i wysłanych danych
- 4.3. Naliczanie opłaty abonamentowej rozpoczyna od się 1-szego dnia pełnego miesiąca po terminie aktywacji konta. Opłata dokonywana jest w formie wpłaty/przelewu na konto firmowe lub zapłaty gotówkowej w siedzibie firmy.
- 4.4. Firma NetService ma prawo i obowiązek konserwacji i napraw urządzeń transmisyjnych, co może spowodować przerwy w świadczeniu usługi lub pogorszenie jej jakości, jednak nie dłuższych jednorazowo niż 12 godzin i nie częściej niż 3 dni kwartalnie. Przekroczenie określonej długości przerw spowoduje, w przypadku doręczenia Firmie NetService pisemnej reklamacji przez Abonenta w terminie do końca miesiąca, w którym ustała przerwa lub ustało pogorszenie jakości sygnału, co będzie podstawą do obniżenia przez Firmę NetService abonamentu, i zostanie uwzględnione w następnym rachunku po rozpatrzeniu zasadności reklamacji.
- 4.5. W przypadku, kiedy przerwy w korzystaniu z dostępu do Internetu poprzez sieć NetService są spowodowane awarią poza obrębem infrastruktury firmy i trwają dłużej niż 48-godzin i następujące po sobie dni, wówczas abonament zostaje obniżony o 1/30 za każdy dzień awarii. Obniżka Abonamentu zostanie uwzględniona w rachunku w następnym okresie płatności po rozpatrzeniu reklamacji. Opisana sytuacja nie dotyczy przypadku, w którym termin wizyty serwisu który ma usunąć awarię został ustalony przez Abonenta na termin dłuższy niż 48-godzn od zgłoszenia awarii.
- 4.6. Postanowienie pkt. 4.4. nie dotyczy sytuacji, w której awaria spowodowana została przyczynami, za które odpowiedzialność ponosi Abonent lub działaniem siły wyższej /działanie żywiołów lub katastrofy budowlane/.
- 4.7. W przypadku promocji zasady naliczania Abonamentu po zawarciu Umowy są regulowane Regulaminem promocji, w oparciu, o który Umowa została zawarta.
- 4.8. Firma NetService zastrzega sobie prawo do pobierania opłat za świadczenie usług dodatkowych w Sieci, zleconych przez Abonenta, zgodnie z obowiązującym cennikiem.
- 4.9. Osoby, które chcą skorzystać z prawa do odliczenia ulgi za Internet powinny fakt odbioru faktury za korzystanie z Internetu zgłosić administracji do końca roku, za który ulga przysługuje. Zgłoszenie po tym terminie nie będzie uwzględniane.

5. ROZWIĄZANIE, ZAWIESZENIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY

- 5.1. Umowa zawarta w dowolnej formie na czas nieokreślony może być rozwiązana przez Abonenta z 1-miesięcznym terminem wypowiedzenia. Termin wypowiedzenia biegnie od ostatniego dnia miesiąca, w którym nastąpiło wypowiedzenie.

- 5.2. Abonent ma prawo do zawieszenia konta bez ponoszenia opłaty aktywacyjnej za jej wznowienie ale na okres nie krótszy niż 3 miesiące. Przy zawieszeniach krótszych niż 3 miesiące abonent uiszcza opłatę aktywacyjną określoną w cenniku.
- 5.3. Umowa ulega automatycznemu zawieszeniu w zakresie wzajemnych świadczeń stron (dostarczenia sygnału i uiszczania abonamentu) w przypadku czasowej przerwy w świadczeniu usługi spowodowanej nie uiszczeniem przez Abonenta Abonamentu przez okres co najmniej jednego miesiąca. Jeżeli w terminie dowolnym Abonent ureguluje zaległe należności wraz z opłatą za ponowną aktywację i złoży wniosek o ponowną aktywację zostanie wznowione świadczenie usług przez Firmę NetService w terminie natychmiastowym o ile nie uległy zmianie warunki techniczne przyłącza.
- 5.4. Firmie NetService przysługuje prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym i odłączenia abonenta w przypadku, gdy:
- Abonent umożliwi dodatkowe korzystanie z usług dostępu do Internetu osobie trzeciej, w szczególności, jeśli podłączy dodatkowe urządzenie do przyłącza sieciowego lub umożliwi korzystanie z usług dostępu do internetu poza lokal, którego dotyczy Umowa,
 - Abonent dokona samowolnej przeróbki przyłącza sieciowego lub zawinionego jego uszkodzenia
 - W przypadku nie wypowiedzenia umowy i a zaprzestaniu uiszczania opłaty abonamentowej Firma zastrzega sobie prawo do odmowy wznowienia świadczeń usługi.
 - Abonent narusza postanowienia Regulaminu w sposób określony w pkt. 8.1.
- 5.5. Rozwiązanie Umowy z powodu jednej z przyczyn, wskazanych w pkt. 5.4. spowoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia usługi dostępu do sieci komputerowej umiejscowionym w Lokalu Abonenta. Zawarcie nowej Umowy może nastąpić pod warunkiem uregulowania zaległości z tytułu opłat za usługę i ustalenie innych przyczyn uzasadniających rozwiązanie dotychczasowej Umowy.
- 5.6. W wypadku zbycia lokalu (lub utraty tytułu prawnego do lokalu w innej formie) przez Abonenta, Abonent może przekazać zainstalowany sprzęt nabywcy lokalu za pisemnym powiadomieniem firmy NetService bez konieczności ponoszenia opłaty aktywacyjnej przez nowego użytkownika.
- 5.7. Umowa wygasa w przypadku:
- Braku uiszczania opłaty abonamentowej przez okres dwu miesięcy bez powiadomienia operatora o przyczynie zaniechania jej uiszczenia.
 - Upływu okresu zawieszenia usługi przez abonenta na jego wniosek i jej nie wznowieniu
 - Śmierci Abonenta albo ustania statusu osoby prawnej chyba, że w prawa Abonenta wstąpią inne osoby,
 - Gdy Firma NetService utraci zdolność do prowadzenia działalności gospodarczej lub utraci uprawnienia do świadczenia usług objętych Umową.
 - Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy, rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym lub odstąpieniu od Umowy nie wymaga formy pisemnej, lecz nie powiadomienie operatora skutkuje zerwaniem umowy i w przypadku wznowienia usługi na wniosek abonenta skutkuje naliczeniem opłaty aktywacyjnej.

6. USUWANIE AWARII

- 6.1. Firma NetService zobowiązuje się do usuwania awarii:
- W obrębie Sieci pomiędzy obiektową (tj. sieci umiejscowionych poza budynkami) w maksymalnym terminie do 24 godzin roboczych od dnia i godziny powiadomienia o awarii

- Dotyczącej Sieci umiejscowionej w obrębie budynku 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.
- 6.2. Abonenci powinni zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia awarii, chyba, że miała ona miejsce poza ich lokalem lub miejscem kontrolowanym przez Abonenta. Brak takiego dostępu przesuną odpowiednio terminy określone w punkcie 6.1
 - 6.3. Za usunięcie awarii w lokalu Abonenta niewynikających z fizycznych wad Przyłącza Sietowego lub wynikających z przyczyn, leżących po stronie Abonenta, bądź za wezwanie serwisu bez uzasadnienia, pobierana jest opłata według stawek określonych w cenniku Firmy NetService
 - 6.4. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Administratora o występujących awariach.
 - 6.5. Firma NetService ma prawo do okresowych kontroli prawidłowości działania Przyłącza Sietowego /dotyczy stacji przekąźnikowych i rozdzielczych/ o zamiarze przeprowadzenia kontroli Abonent zostanie powiadomiony.

7. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- 7.1. Reklamacje mogą dotyczyć:
 - Nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi
 - Wadliwego rozliczenia usługi.
- 7.2. Reklamacja powinna być złożona na piśmie osobiście w siedzibie firmy lub przesłana listem poleconym na adres siedziby Firmy NetService.
- 7.3. Reklamacja lub protokół przyjęcia reklamacji powinna 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, Firma NetService zwróci kwotę wynikającą z uznanej reklamacji. Zwrot kwoty należnej z tytułu uwzględnienia reklamacji następuje w formie zaliczenia jej na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia na rzecz Abonenta usług, chyba że Osoba reklamująca zwróci się pisemnie o dokonanie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe Abonenta.
- 7.5. Firma NetService jest zobowiązana rozpatrzyć reklamację w w terminie I miesiąca od dnia jej wniesienia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie może być rozpatrzona, Abonent zostanie niezwłocznie zawiadomiony o powyższym z podaniem przyczyny opóźnienia w rozpoznaniu reklamacji oraz przewidywany termin, w którym reklamacja zostanie rozpoznana. Za datę wniesienia reklamacji uważa się dzień otrzymania listu poleconego lub dzień jej zgłoszenia w siedzibie firmy.
- 7.6. Odpowiedź na reklamację wymaga formy pisemnej.

8. NARUSZENIE REGULAMINU

- 8.1. Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest w szczególności:

- Działanie powodujące przerwanie poprawnej pracy lub blokowanie urządzeń aktywnych innych Abonentów lub sieci Internet, stosowanie lub rozpowszechnianie nielegalnych lub naruszających prawa osób trzecich, danych i programów komputerowych
- Umieszczanie w Sieci oraz w sieci Internet informacji niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich
- Działania niezgodne z Netykietą a zwłaszcza używanie obelżywego lub nieprzyzwoitego języka, przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci i sieci Internetu, ingerowanie w ich sprzęt i oprogramowanie bez ich zgody,
- Zamieszczanie w ramach Pakietu (dotyczy serwerów) 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 modemu lub urządzenia aktywnego albo udostępnienie przyłącza osobom trzecim bez zgody Administratora sieci,
- Wszelkie inne działanie powodujące zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci lub mające negatywne konsekwencje dla innych użytkowników Sieci lub sieci Internet.

8.2. Jeżeli Abonent naruszył Regulamin:

- Po raz pierwszy – Administrator sieci poinformuje Abonenta listem poleconym, elektronicznym, bądź telefonicznie o dokonany naruszeniu z ostrzeżeniem, iż kolejne naruszenie spowoduje zawieszenie świadczenia usług dostępu do zasobów sieci na okres 7 dni jako forma ostrzeżenia Abonenta.
- Po raz drugi – Administrator sieci poinformuje Abonenta listem poleconym, elektronicznym, bądź telefonicznie o dokonany naruszeniu i o zawieszeniu świadczenia usług dostępu do Internetu na okres 14 dni, co nie uchybia obowiązkowi uiszczania Abonamentu w pełnej wysokości: Administrator sieci może jednak pominąć procedurę zawieszenia i rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym,
- Po raz trzeci – naruszenie Regulaminu spowoduje rozwiązanie Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

8.3. W przypadku rażącego naruszenia Regulaminu, bądź działania, które stanowi poważne zagrożenie dla Sieci lub jej użytkowników, Administrator sieci ma prawo w trybie natychmiastowym zaprzestać świadczyć Abonentowi usługi dostępu do sieci i rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym.

8.4. W przypadku spowodowania przez Abonenta jakiegokolwiek szkody podczas korzystania z usługi dostępu do sieci bądź Internetu, ponosi on wyłączną i pełną odpowiedzialność z tego tytułu.

9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

9.1. W sprawach, które nie są regulowane Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.

9.2. Regulamin Świadczenia Usług Dostępu do Sieci komputerowej NetService jest dostępny na stronie internetowej <http://www.jkns.pl>