

# Regulamin świadczenia usługi dostępu do internetu przez DATECH Systemy i Sieci Komputerowe dla Abonentów.

## I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Określenia lub skróty użyte w Regulaminie Świadczenia Usług oraz w Umowach zawieranych przez DATECH Systemy i Sieci Komputerowe, do których zastosowanie mają postanowienia niniejszego regulaminu, oznaczają:

**OPERATOR** – firma DATECH Systemy i Sieci Komputerowe (w skrócie DATECH SiSK), z siedzibą przy ul. Słodowej 8, 67-200 Głogów, NIP:693-131-54-24, REGON: 390681259, świadcząca usługi na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod numerem 3579

**ABONENT=USŁUGOBIORCA** - fizyczna osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, z którą zawarta została Umowa o Świadczenie Usług

**KLIENT** – podmiot zamierzający zawrzeć umowę o świadczenie usług przez DATECH SiSK

**ZESTAW STARTOWY** – zestaw urządzeń niezbędnych do wykonania instalacji w ramach opłaty instalacyjnej, będących własnością Operatora (uchwyt montażowy, antena odbiorcza, zasilacz POE, do 10m przewodu UTP)

**LOKAL** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w posiadaniu Abonenta na podstawie tytułu prawnego

**REGULAMIN** - dokument określający zakres i warunki świadczenia przez DATECH SiSK usług oraz regulujący wzajemne zobowiązania podmiotów zawierających umowę

**SPAM** - wysyłanie określonego tekstu, najczęściej o charakterze reklamowym, do wszystkich lub do znacznej części odbiorców list dyskusyjnych bądź innych użytkowników elektronicznych kont pocztowych

**MAIL BOMBING** - wysyłanie drogą elektroniczną znacznej ilości listów na określone konto poczty elektronicznej bez zgody adresata

**SIEĆ** - infrastruktura teleinformatyczna umożliwiająca świadczenie przez DATECH SiSK usług, w skład której wchodzi między innymi urządzenia transmisyjne oraz serwery wraz zainstalowanym na nich oprogramowaniem

**WIRUS** - program komputerowy, który przyłącza się do innych programów i jest wraz z nimi przenoszony pomiędzy komputerami. Powoduje szkody w Sieciach komputerowych, które w zależności od rodzaju wirusa mogą być przyczyną spowolnienia pracy Sieci (najmniej szkodliwe), a nawet usuwać lub zmieniać dane znajdujące się na dyskach czy też przechwytywać informacje (najbardziej szkodliwe)

**UMOWA** - dokument zawarty pomiędzy DATECH SiSK a Usługobiorcą, określający wzajemne prawa i obowiązki, wiążący od chwili podpisania przez oba te podmioty

**ZAŁĄCZNIK** - Załącznik nr 1 stanowiący integralną część Umowy oraz będący protokołem odbioru urządzeń i uruchomienia usługi

**USŁUGI** - wszystkie usługi wyszczególnione w Umowie, świadczone przez DATECH SiSK na rzecz danego Usługobiorcy

**CENNIK** - cennik świadczonych usług publikowany na stronie Operatora pod adresem [www.datech.com.pl](http://www.datech.com.pl) oraz dostępny w siedzibie Operatora

**BIURO OBSŁUGI KLIENTA** - punkt obsługi klienta znajdujący się w siedzibie Operatora

**LAN** - (Local Area Network) - lokalna sieć komputerowa

**WŁAMANIE** - bezprawne "wejście" do zasobów komputerowych i sieciowych lub korzystanie z nich, bez wiedzy lub zgody właściciela

**PRÓBA WŁAMANIA** - działanie polegające na usiłowaniu "wejścia" do zasobów komputerowych sieciowych lub skorzystania z zasobów komputerowych i sieciowych bez wiedzy lub zgody właściciela

1.2. DATECH SiSK świadczy usługi związane z dostępem, transmisją danych i wykorzystaniem sieci Internet w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, Umowie i Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.

1.2.1. Zakres usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.

1.2.2. Operator świadczy usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych. Zakres usług oferowanych Przez DATECH SiSK na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych.

1.2.3. Za wykonanie u Abonenta instalacji pozwalającej na zapewnienie dostępu do internetu pobierana jest opłata jednorazowa, a za dostęp do sieci pobierana jest stała opłata abonamentowa, naliczana w okresie od umożliwienia korzystania z usługi do chwili jej odłączenia w wyniku rozwiązania umowy. W przypadku gdy instalacja wymaga zamontowania dodatkowych urządzeń spoza Zestawu Startowego, opłata instalacyjna wyliczana jest indywidualnie, a dodatkowe elementy stają się własnością Abonenta.

1.3. DATECH SiSK świadczy Usługi zgodnie z prawem obowiązującym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

1.4. Regulamin stanowi integralną część Umowy.

1.5. Postanowienia Regulaminu są wiążące dla stron, o ile zapisy Umowy nie stanowią inaczej.

1.6. W Regulaminie lub Umowie przez pisemne poinformowanie drugiej strony rozumie się poinformowanie za pomocą listu poleconego, faksu lub poczty elektronicznej (z adresu uzgodnionego w Załączniku).

## II. ZAWIERANIE UMÓW

2.1. Umowa zostaje zawarta na czas określony (minimum 12 miesięcy) albo nieokreślony w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

2.2. Umowa lub aneks do umowy zawierane są w siedzibie Operatora.

2.3. Umowę w imieniu Operatora zawiera osoba upoważniona przez DATECH SiSK.

2.4. Umowa określa szczegółowy zakres usług oraz ich cenę.

2.4.1. Zakres usług świadczonych na podstawie Umowy może być zmieniany aneksami do umowy, przy czym wszelkie zmiany umowy wymagają zachowania formy pisemnej w postaci aneksu pod rygorem nieważności.

2.5. Abonentem usług świadczonych przez DATECH SiSK może zostać każdy Klient, z uwzględnieniem technicznych możliwości świadczenia usługi przez DATECH SiSK i po zawarciu umowy z Operatorem.

2.6. W imieniu Usługobiorcy Umowa zawierana jest osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela, po udokumentowaniu:

2.6.1. w przypadku osób fizycznych: tożsamości na podstawie dowodu osobistego, dokumentu potwierdzającego uprawnienie do władania lub dysponowania lokalem (nieruchomością) lub do ich zajmowania.

2.6.2. w przypadku innych osób: statusu prawnego i adresu siedziby poprzez okazanie odpisu z właściwego przewidzianego prawem rejestru, REGON, NIP, tytułu prawnego do lokalu lub nieruchomości, w której zainstalowana będzie instalacja Abonencka.

2.6.3. w przypadku przedstawiciela ww. osób: tożsamości poprzez okazanie dowodu osobistego albo paszportu zagranicznego oraz dokumentu umocowania.

2.7. Operator zastrzega sobie prawo wykonania kserokopii wszystkich przedłożonych mu dokumentów.

2.8. DATECH SiSK zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w następujących okolicznościach:

2.8.1. jeżeli Operator nie ma technicznych możliwości świadczenia usług,

2.8.2. jeżeli Abonent nie spełnia lub nie akceptuje warunków zawartych w Umowie, Regulaminie lub Cenniku,

2.8.3. Abonent lub lokator danego lokalu posiada jakiegokolwiek zadłużenie w stosunku do Operatora,

2.8.4. Operator rozwiązał wcześniej Umowę Abonencką z Abonentem, w związku z naruszeniem Umowy Abonenckiej, Regulaminu, Cennika lub innego dokumentu będącego integralną częścią Umowy,

2.8.5. jeżeli Abonent nie posiada tytułu prawnego do lokalu lub nie posiada pisemnego oświadczenia osoby posiadającej tytuł prawny do lokalu, wyrażającej zgodę na dysponowanie lokalem, pozwalające na wykonania instalacji przez Operatora,

2.8.6. jeżeli Abonent posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwości co do ich autentyczności albo nie przedstawi Operatorowi wymaganych dokumentów,

2.8.7. Abonent odmawia podpisania wszystkich załączników do Umowy.

## III. ZOBOWIĄZANIA DATECH SiSK

3.1. DATECH SiSK zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz Umowie.

3.2. DATECH SiSK zapewnia ciągłe funkcjonowanie Sieci i świadczonych w oparciu o nią Usług.

3.3. W ramach świadczenia Usług DATECH SiSK dba o sprawność funkcjonowania własnych urządzeń transmisyjnych, w szczególności poprzez:

3.3.1. nadzór nad urządzeniami (24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu),

3.3.2. okresową kontrolę urządzeń,

3.3.3. przegląd urządzeń przeprowadzany w miarę możliwości w dniach wolnych od pracy lub w porze najniższego obciążenia łączy.

3.3.4 DATECH SiSK nie ingeruje w treść i nie udostępnia osobom trzecim informacji przekazywanych z wykorzystaniem Sieci za wyjątkiem sytuacji, w których przepisy prawa stanowią inaczej. Działania mające na celu ochronę antywirusową Sieci nie są ingerencją w treść przekazywanych informacji.

3.5. DATECH SiSK zabezpiecza Sieć przed dostępem osób nieupoważnionych.

- 3.6. DATECH SiSK zobowiązuje się do przyjmowania zgłoszeń dotyczących awarii od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00 – 17:00., w sobotę w godzinach 10:00-14:00 w siedzibie firmy lub telefonicznie pod numerem 76 8357515. Zgłoszenie otrzymane w innym niż ww. terminie, będzie traktowane jako przyjęte w kolejnym dniu roboczym o godz. 9:00.
- 3.7. Operator zobowiązuje się usunąć awarię lub usterkę uniemożliwiającą dostęp do internetu w czasie 36 godzin w dniach roboczych od poniedziałku do piątku, licząc od chwili zgłoszenia usterki.

#### **IV. PRAWA I OBOWIĄZKI USŁUGOBIORCY**

- 4.1. Abonent ma prawo korzystać z dostępu do wszystkich ogólnodostępnych światowych usług internetowych.
- 4.2. Abonent ma obowiązek:
- 4.2.1. przestrzegać postanowień zawartych w Umowie, Regulaminie i Cenniku.
- 4.2.2. terminowo uiszczać opłaty za świadczone przez DATECH SiSK Usługi zgodnie z postanowieniami zawartymi w dziale VIII: Warunki płatności oraz rozliczeń.
- 4.2.3. właściwie zabezpieczyć swój komputer oraz sieci komputerowe (w tym lokalne sieci bezprzewodowe) znajdujące się wewnątrz lokalu Abonenta przed dostępem osób spoza lokalu, w którym wykonane jest przyłącze,
- 4.2.4. właściwie chronić antywirusowo swoje komputery i udostępniane w sieci lokalnej zasoby,
- 4.2.5. stosować się do poleceń Administratorów sieci Operatora w zakresie bezpieczeństwa sieciowego.
- 4.3. Abonentowi nie wolno:
- 4.3.1. udostępniać łącza poza lokal, w którym zostało zainstalowane, a w szczególności podłączać innych podmiotów gospodarczych lub osób fizycznych do własnej sieci lokalnej poprzez łącza stałe (kablone i bezprzewodowe) w celu korzystania z dostępu do Internetu,
- 4.3.2. stosować Aktywnych Urządzeń Sieciowych służących do redystrybucji sygnału Sieci DATECH NET bez wiedzy i zgody Operatora,
- 4.3.3. wykorzystywać dostępu do Sieci DATECH NET w celu świadczenia usług teleinformatycznych, w tym hostingowych oraz usług dostępu do sieci Internet,
- 4.3.4. dokonywać ingerencji w procedury systemu Operatora,
- 4.3.5. podejmować żadnych prób naruszenia systemu zabezpieczeń Operatora ani innych osób (podmiotów) podłączonych do Internetu,
- 4.3.6. zachowywać się wobec innych użytkowników Internetu w sposób odbiegający od powszechnie przyjętych norm obyczajowych i moralnych,
- 4.4. Usługobiorca zobowiązuje się nie wykorzystywać Usług w sposób mogący naruszać prawo krajowe lub międzynarodowe, zasady porządku publicznego, prawa stron trzecich. Zabronione jest niezgodne z prawem rozpowszechnianie i udostępnianie jakichkolwiek materiałów, w szczególności: materiałów pornograficznych, materiałów naruszających dobra osobiste osób trzecich i materiałów naruszających prawa własności intelektualnej osób trzecich. Dotyczy to również przekazywania z terytorium Polski lub dostarczania na terytorium Polski materiałów chronionych prawami osób trzecich.
- 4.5. Usługobiorca zobowiązuje się nie podejmować żadnych działań prowadzących do przeciążenia Sieci, ingerujących w zasoby innych użytkowników Sieci lub mogących wywołać jakąkolwiek szkodę u innych podmiotów korzystających z usług DATECH SiSK. W szczególności chodzi o następujące działania:
- 4.5.1. Próba Włamania,
- 4.5.2. Włamanie,
- 4.5.3. Mail Bombing,
- 4.5.4. Spam,
- 4.5.5. wprowadzanie do Sieci Wirusów.
- 4.6. Abonent będzie ponosił odpowiedzialność za udowodnione mu szkody wywołane przez niego w sieci. Uszkodzenia urządzeń i sieci powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta usuwane są na jego koszt.

#### **V. SZCZEGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG I ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ**

- 5.1. Przez okres trwania Umowy Usługobiorcy przysługuje bezpłatne konto poczty elektronicznej w domenie **glogowanie.pl**. Usługobiorca może sam zaproponować nazwę użytkownika oraz hasło, które będą funkcjonowały podczas korzystania z Usług. DATECH SiSK zastrzega sobie jednak prawo niezakoceptowania zaproponowanej nazwy użytkownika, hasła lub adresu internetowego, w szczególności jeżeli nazwa użytkownika, hasło lub adres internetowy o takim brzmieniu już funkcjonuje.
- 5.2. W wyjątkowych przypadkach DATECH SiSK zastrzega sobie prawo zmiany własnych lub udostępnionych Usługobiorcy adresów IP, subdomen, oprogramowania lub sprzętu będącego własnością DATECH SiSK.
- 5.3. DATECH SiSK zastrzega sobie prawo do wprowadzenia ograniczeń w zakresie możliwości wykorzystania Sieci wynikających z ochrony jej poprawnej pracy lub z przyczyn technicznych. Dotyczy to w szczególności wiadomości przesyłanych przy pomocy poczty elektronicznej.
- 5.4. Jeżeli działania Usługobiorcy zostaną zakwalifikowane przez DATECH SiSK do wymienionych w punkcie 4.5. Regulaminu, DATECH SiSK ma prawo czasowo zawiesić świadczenie Usług lub rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia.
- 5.5. OPERATOR zapewnia całonocowy dostęp do sieci Internet zgodnie z posiadanymi możliwościami technicznymi.
- 5.6. OPERATOR zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia funkcjonowania łącza, nie przekraczającego jednak 12 h, a związanego z wykonywaniem czynności technicznych, konserwacyjnych i modernizacyjnych, po wcześniejszym poinformowaniu Abonenta za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie, co najmniej na 24 godziny przed wyłączeniem.
- 5.7. Wszelkie prace związane z modernizacją, rozbudową sieci lub innymi pracami mogącymi ingerować w strukturę sieci, Abonent zobowiązuje się zlecać firmie DATECH SiSK lub wykonywać pod nadzorem jej specjalistów oraz przy wykorzystaniu sprzętu i materiałów dostarczonych przez Operatora.
- 5.8. Za prawidłowe działanie urządzeń będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.
- 5.9. zakres obsługi serwisowej Abonenta w czasie trwania umowy obejmuje:
- 5.9.1. uruchomienie i utrzymanie łącza abonenckiego;
- 5.9.2. obsługę Abonenta w siedzibie DATECH SiSK;
- 5.9.3. telefoniczną obsługę Abonenta pod numerem 76/ 8357515;
- 5.9.4. działania związane z usuwaniem usterek i awarii;
- 5.9.5. informowanie o stanie usług i płatności oraz zamówień Abonenta;
- 5.9.6. przyjmowanie reklamacji;
- 5.10. Za awarię uznaje się przerwę w dostępie do internetu spowodowaną wadliwością sieci Operatora lub urządzeń transmisyjnych, które są bezpośrednio dostarczane przez DATECH SiSK oraz które zapewniają łączność komputera, bądź routera Abonenta z serwerem Operatora. Zdarzenie to nie może być spowodowane pośrednio lub bezpośrednio zaniedbaniem lub niedopatrzeniem Abonenta. Awarią nie jest żadna przerwa lub zakłócenie wynikające z czynności serwisowych realizowanych na życzenie Abonenta lub realizowane przez Abonenta oraz wynikające z zaplanowanych lub rutynowych czynności serwisowych Operatora.
- 5.11. Po przywróceniu funkcjonowania usługi Operator powiadamia o tym fakcie Abonenta. Powiadomienie odbywa się drogą telefoniczną na numer podany przez Abonenta przy zgłoszeniu Awarii. Jeżeli w ciągu 2 godzin od czasu potwierdzenia usunięcia awarii przez Operatora Abonent nie wnieśli dodatkowych uwag, zgłoszenie uważa się za zamknięte.
- 5.12. Jeżeli przerwa w świadczeniu Usługi nastąpiła z przyczyn leżących po stronie Abonenta, jest on zobowiązany pokryć koszty związane z przywróceniem możliwości jej świadczenia przez Operatora w wysokości 60zł brutto (słownie: sześćdziesięciu złotych).
- 5.13. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie obowiązku świadczenia usługi stałego dostępu do Internetu, jeśli wypełnienie obowiązków Operatora nie będzie możliwe lub zostanie znacznie utrudnione na skutek zaistnienia okoliczności, na które Operator nie ma wpływu lub których nie mógł przewidzieć (siła wyższa).
- 5.14. Wysokość opłat za usługi serwisowe określa aktualny Cennik usług. Informacje o aktualnym Cenniku, w tym o kosztach serwisowych, Abonent może uzyskać bezpośrednio w siedzibie firmy lub dzwoniąc pod numer 76 8357515 oraz na stronie internetowej DATECH SiSK **www.datech.com.pl**.

## VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 6.1. Za świadczone Usługi DATECH SiSK odpowiada w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz Umowie.
- 6.2. DATECH SiSK odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.
- 6.3. W przypadku niedotrzymania z winy DATECH SiSK terminu uruchomienia usługi, Abonentowi przysługuje żądanie zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 Abonamentu za każdy dzień zwłoki, maksymalnie do wysokości miesięcznej opłaty abonamentowej za usługę będącą przedmiotem umowy, obowiązującej w dniu, w którym powinno rozpocząć się świadczenie usługi. Operator jest zwolniony z tej odpowiedzialności, jeżeli Abonent utrudniał lub zwlekał z umożliwieniem wykonania instalacji.
- 6.4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za Usługę z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
- 6.4.1. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
- 6.4.2. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
- 6.4.3. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w ust. 6.3 kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
- 6.5. DATECH SiSK nie ponosi wobec Usługobiorcy odpowiedzialności prawnej za szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi (z zastrzeżeniem ust. 6.3-6.4.2).
- 6.6. Za wszelkie treści przekazywane przez Usługobiorcę przy korzystaniu z Usług odpowiedzialność ponosi Usługobiorca. W przypadku jakichkolwiek roszczeń osób trzecich odpowiedzialność za treści przekazywane z wykorzystaniem Sieci spoczywa wyłącznie na Usługobiorcy.
- 6.7. DATECH SiSK nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Usługobiorcę z Usług w sposób naruszający prawo krajowe lub międzynarodowe, lub prawa osób trzecich. Dotyczy to w szczególności naruszenia przez Usługobiorcę prawa autorskiego, popełnienia przez Usługobiorcę czynów nieuczciwej konkurencji lub zamieszczenia przez Usługobiorcę niedozwolonej reklamy bądź niezgodnych z prawem treści, w tym treści o charakterze pornograficznym.
- 6.8. DATECH SiSK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wykorzystywania przez Usługobiorcę jakichkolwiek informacji, danych czy też oprogramowania uzyskanego przez Usługobiorcę podczas korzystania z Sieci.
- 6.9. DATECH SiSK nie ponosi odpowiedzialności za skutki dostępu osób nieupoważnionych do informacji Usługobiorcy umieszczonych na serwerach DATECH SiSK oraz na komputerach samych Usługobiorców, które nastąpiły poprzez Włamanie, przechwycenie przekazywanych z wykorzystaniem Sieci informacji lub w wyniku udostępnienia przez Usługobiorcę haseł dostępu osobom nieupoważnionym.

## VII. POUFNOŚĆ ORAZ OCHRONA DANYCH

- 7.1. DATECH SiSK traktuje jako poufne informacje oraz dane przesyłane z wykorzystaniem Sieci, będące własnością Usługobiorcy, w szczególności związane z pocztą elektroniczną.
- 7.2. Strony zobowiązują się zachować w tajemnicy informacje uznane za poufne w rozumieniu niniejszego Regulaminu lub ogólnie przyjęte za poufne (w rozumieniu stosownych ustaw, rozporządzeń lub postanowień), zdobyte podczas świadczenia lub korzystania z Usług.
- 7.3. Przekazywane Usługobiorcy hasła dostępowe traktowane są jako poufne - Usługobiorca zobowiązuje się do zabezpieczenia tych haseł przed dostępem osób nieupoważnionych.

## VIII. WARUNKI PŁATNOŚCI ORAZ ROZLICZEŃ

- 8.1. Usługobiorca zobowiązany jest do dokonywania opłat za Usługi zgodnie z treścią Umowy na warunkach określonych w Regulaminie i Cenniku.
- 8.1.2. Zmiany Cenników dokonywane są w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym i nie wymagają zmiany Umowy.
- 8.2. DATECH SiSK uwzględniając rynkowy poziom popytu i podaży na usługi telekomunikacyjne może udzielać rabatów od wyliczonych za poszczególne usługi należności, a ich poziom będzie określany w indywidualnych umowach zawieranych z Abonentami lub w publicznie ogłoszonej ofercie.
- 8.3. Podstawą rozliczeń między Operatorem, a Abonentem za wykonane usługi jest faktura VAT wystawiana za okres rozliczeniowy.
- 8.4. Faktury za świadczone Usługi wystawiane są w cyklu miesięcznym.
- 8.5. Opłaty abonamentowe należy uiszczać każdorazowo za dany Okres Rozliczeniowy w terminie wskazanym na fakturze VAT.
- 8.6. Opłata abonamentowa pobierana jest z góry za okres abonamentowy.
- 8.7. Okres wnoszenia przez Usługobiorcę opłat abonamentowych, włączając w to opłaty, których okres został indywidualnie uzgodniony przez Usługobiorcę z DATECH SiSK, może zostać zmieniony w przypadku pozytywnego rozpatrzenia przez DATECH SiSK wniosku o zmianę okresu abonamentowego złożonego przez Usługobiorcę z co najmniej 1-miesięcznym wyprzedzeniem. W przypadku negatywnego rozpatrzenia ww. wniosku DATECH SiSK poinformuje o tym fakcie Usługobiorcę w terminie do 14 dni od złożenia wniosku. Do czasu rozpatrzenia wniosku lub w przypadku jego negatywnego rozpatrzenia, Usługobiorca zobowiązany jest uiszczać opłaty w uzgodnionym dotychczas cyklu.
- 8.8. Za datę uregulowania należności przez Usługobiorcę uważa się datę dokonania wpłaty w kasie Operatora lub datę wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy DATECH SiSK wskazany na fakturze. W przypadku niepodania tytułu wpłaty Operator ma prawo zaliczyć wpłatę Abonenta na poczet najstarszych zobowiązań Abonenta.
- 8.9. Z tytułu opóźnień w uiszczeniu należności Usługobiorca zobowiązany jest zapłacić odsetki w ustawowej wysokości.
- 8.10. W razie nieotrzymania faktury VAT w terminie, w którym zwykle była ona dostarczana, Abonent powinien zawiadomić o tym Operatora.
- 8.11. W przypadku zaległości płatniczych DATECH SiSK wezwie Abonenta do zapłaty, określając dodatkowy termin zapłaty. Za monity wysyłane listem poleconym Operator pobiera opłatę w wysokości 25,00zł. Ustala się, że Operator naliczy nie więcej niż dwie opłaty za monity listowne w miesiącu (nie częściej niż raz na 14 dni). Naliczanie opłat za czynności windykacyjne następuje do momentu uregulowania zaległości.
- 8.12. DATECH SiSK zastrzega sobie prawo zawieszenia świadczenia Usług na rzecz Usługobiorcy, który zalega z płatnościami z tytułu świadczonych Usług, bez rozwiązania Umowy. Wznowienia świadczenia Usług następuje w terminie do 7dni od momentu uregulowania przez Usługobiorcy wszelkich należności łącznie z ustawowymi odsetkami.
- 8.15. Operator zastrzega sobie prawo do zastosowania wobec Abonenta kary umownej, której wysokość podano w Załączniku, w przypadku gdy Abonent odpowiada za zniszczenie, umyślne uszkodzenie lub utratę pozostawionych u niego na czas trwania Umowy urządzeń lub w przypadku, gdy Abonent nie zwróci urządzeń po zakończeniu umowy o dostęp do internetu.

## IX. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- 9.1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji.
- 9.1.1. Reklamacją jest zgłoszenie przez Usługobiorcę roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi z winy DATECH SiSK albo nieprawidłowego naliczenia opłaty.
- 9.2. Reklamacja może być złożona przez Usługobiorcę osobiście w siedzibie Operatora pisemnie lub ustnie do protokołu, telefonicznie, bądź za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub e-mailowej (z adresu e-mailowego podanego w Załączniku) i powinna zawierać:
- 9.2.1. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Usługobiorcy;
- 9.2.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- 9.2.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 9.2.4. datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do internetu (w przypadku reklamacji niedotrzymania przez Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usługi);
- 9.2.5. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności (w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty);

- 9.2.6. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
- 9.2.7. podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej;
- 9.3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, ustnie do protokołu, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, osoba przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
- 9.4. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez DATECH SiSK.
- 9.5. Złożenie reklamacji przez Abonenta nie zwalnia go od obowiązku regulowania opłat.
- 9.6. W przypadku braków formalnych w złożonej reklamacji osoba przyjmująca reklamację lub jednostka rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie informuje o konieczności jej uzupełnienia lub wzywa reklamującego do uzupełnienia braków określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- 9.7. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
- 9.8. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 9.7. pozostawia się bez rozpoznania, o czym DATECH SiSK niezwłocznie powiadamia Abonenta.
- 9.9. Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 30 dni od momentu jej wniesienia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie zostanie rozpatrzona, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona. DATECH SiSK zobowiązuje się do pisemnego powiadomienia Usługobiorcy o wyniku rozpatrzenia Reklamacji.
- 9.10. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym roszczeń przysługuje Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
- 9.11. Drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku, o którym mowa w ust.9.7., uważa się za wyczerpaną, jeżeli przedsiębiorca nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uznana.
- 9.12. Roszczenia dochodzone na podstawie ust. 6.3.-6.4.2. przedawniają się z upływem 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej albo od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana.
- 9.13. Bieg przedawnienia roszczeń zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji usługi do dnia udzielenia na nią odpowiedzi, nie dłużej jednak niż na okres przewidziany do rozpatrzenia reklamacji.
- 9.14. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U.Nr 226, poz.2291).

## **X. ZMIANY W UMOWIE ORAZ ROZWIĄZANIE UMOWY**

- 10.1. DATECH SiSK może dokonywać zmian Regulaminu i Cennika w czasie obowiązywania Umowy.
- 10.2. Zmiany Cennika oraz Regulaminu dokonywane są w trybie określonym w ustawie z dnia 16 lipca 2004r, Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) i nie wymagają zmiany Umowy. W przypadku dokonywania przez Operatora zmiany warunków Regulaminu lub Cennika, DATECH SiSK informuje Abonenta o treści powyższych zmian wysyłając informację pocztą elektroniczną na adres emailowy wskazany w Załączniku z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
- 10.3. W razie braku akceptacji ww. zmian Abonent upoważniony jest do wypowiedzenia Umowy w drodze pisemnego oświadczenia złożonego nie później, niż przed datą prowadzenia zmian w życie. Brak pisemnego wypowiedzenia w powyższym terminie równoznaczny jest z akceptacją nowych warunków Regulaminu, Cennika.
- 10.3.1. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Cennika, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.
- 10.4. Abonent ma prawo do zmiany zakresu usług świadczonych przez Operatora. Zmiana zakresu usług dokonywana jest na wniosek Abonenta złożony pisemnie, na co najmniej 14 dni przed rozpoczęciem Okresu Rozliczeniowego, od którego zmiana będzie obowiązywać. Za zmianę zakresu świadczonych usług naliczone zostaną opłaty zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem. Sytuacja ta jest możliwa po podpisaniu przez strony aneksu do Umowy.
- 10.5. Każda ze stron może rozwiązać Umowę z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Za dzień złożenia wypowiedzenia przyjmuje się dzień złożenia w siedzibie Usługodawcy wypowiedzenia umowy lub dzień nadania listu poleconego, zawierającego wypowiedzenie umowy.
- 10.6. DATECH SiSK ma prawo rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:
- 10.6.1. Nieopłacenia przez Usługobiorcę abonamentu przez okres jednego miesiąca po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 15 dni. Rozwiązanie umowy nie zwalnia Usługobiorcy od obowiązku uiszczenia zaległych kwot wraz z odsetkami należnymi za okres zwłoki.
- 10.6.2. Nieprzestrzegania przez Usługobiorcę postanowień zawartych w Regulaminie lub Umowie. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Usługobiorcy od odpowiedzialności za wyrządzone szkody oraz za niezapłacone Usługi.
- 10.6.3. Nieusunięcia przez Abonenta przyczyn ograniczenia lub wyłączenia dostępu do internetu z przyczyn określonych w Regulaminie po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do ich usunięcia. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Usługobiorcy od odpowiedzialności za wyrządzone szkody oraz za niezapłacone Usługi.
- 10.7. Umowa o świadczenie usług wygasa wskutek:
- 10.7.1. Śmierci Usługobiorcy będącego osobą fizyczną po udokumentowaniu tego faktu . Za datę wygaśnięcia Umowy przyjmuje się datę pisemnego zawiadomienia DATECH SiSK o śmierci Usługobiorcy. Do chwili zawiadomienia, DATECH SiSK ma prawo naliczać opłaty zgodnie z Umową. Spadkobierca/y mogą wstąpić w prawa i obowiązki Usługobiorcy wynikające z Umowy na swój pisemny wniosek.
- 10.8. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające umowy na inną osobę zameldowaną w lokalu lub posiadającą tytuł prawny do zajmowania lokalu bądź nieruchomości, gdzie świadczona jest usługa.
- 10.9. Cesja umowy następuje na podstawie pisemnego porozumienia podpisanego przez Cedenta, Cesjonariusza oraz DATECH SiSK, pod warunkiem uregulowania przez Abonenta wszystkich należności wynikających z Umowy.
- 10.10. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, na wniosek Abonenta DATECH SiSK dokonuje zmiany lokalizacji usługi na obszarze własnej sieci telekomunikacyjnej, pod warunkiem istnienia możliwości technicznych. Przyjęcie wnioskowanej przez Abonenta zmiany jest możliwe po spełnieniu przez Abonenta warunków określonych w punkcie II. ZAWIERANIE UMÓW.

## **XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

- 11.1. W przypadku kiedy Usługobiorca uczestniczy w promocjach organizowanych przez DATECH SiSK, Usługobiorcę obowiązują ustalone odrębnym trybem regulaminy tych promocji.
- 11.2. Operator zobowiązany jest do udzielania informacji wynikających ze świadczonych usług tylko osobie, która zawarła Umowę Abonencką lub jej prawidłowo umocowanemu pełnomocnikowi, po uprzednim okazaniu pełnomocnictwa.
- 11.3. Osobom trzecim informacji o przyjętych do wykonywania lub wykonanych usługach udziela się w przypadkach przewidzianych prawem.

### **11.4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.08.2012 r.**