

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU

## ROZDZIAŁ I

### Terminologia

1. Operator – WOJMOR Wojciech Nowicki z siedzibą w Baninie ul. Polna 11
2. Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie usługi dostępu do Internetu.
3. Abonament – miesięczna opłata uiszczana przez Abonenta za korzystanie z usługi.
4. Umowa – pisemne, zgodne oświadczenie woli Abonenta i Operatora, które zawiera uprawnienia i obowiązki obu Stron.
5. Regulamin – niniejszy dokument określający zakres i warunki świadczenia usługi.
6. Cennik – wykaz usług z wysokością opłat za te usługi i zasadami ich naliczania.
7. Instalacja - montaż i uruchomienie urządzeń w lokalu Abonenta umożliwiających dostęp do sieci Internetowej.

## ROZDZIAŁ II

### Warunki zawarcia Umowy

1. W ramach Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usługi dostępu do Internetu w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, a Abonent do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu oraz terminowego uiszczania Abonamentu.
2. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia.
3. Abonent powinien udostępnić i udokumentować Operatorowi następujące dane: Imię (Imiona), Nazwisko (Nazwiska), adres zamieszkania, adres do korespondencji, telefon kontaktowy, numer PESEL lub nr dowodu osobistego, a osoba prawna nazwę firmy, Regon oraz NIP, które są niezbędne do zawarcia Umowy.

### Tajemnica Telekomunikacyjna

1. Operator, zgodnie z Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, jest administratorem danych osobowych.
2. Operator świadcząc usługi gwarantuje zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych w sieci Operatora, a szczególnie danych osobowych Abonenta oraz informacji o logach (połączeniach) wykonywanych przez Abonentów. Wyłącza się zachowanie tajemnicy w przypadku, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest wymagane na podstawie przepisów prawa.

3. Operator, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, gwarantuje zachowanie należytej staranności w zabezpieczeniu zbiorów danych, urządzeń oraz sieci telekomunikacyjnej przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
4. Operator ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną w zakresie niezbędnym do świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz innych usług Abonentowi.
5. Dane osobowe Abonenta mogą być udostępniane współpracującym podmiotom, biurom informacji gospodarczej oraz gdyby zaistniała taka potrzeba instytucjom zajmującym się windykacją należności.
6. Operator może współpracować z innymi podmiotami, m.in. z organami ścigania i administratorami innych sieci w zakresie dochodzeń ewentualnych naruszeń prawa oraz właścicielami praw autorskich i pokrewnych w sprawie ewentualnych naruszeń prawa do własności intelektualnej. W ramach takiej współpracy Operator może udostępnić dane Abonenta oraz posiadane informacje o jego kwestionowanej aktywności w sieci Internet [www.multi-wifi.pl](http://www.multi-wifi.pl)

### Rozdział III

#### Opłaty za usługi

1. Abonent jest zobowiązany do wpłacenia Abonamentu za świadczoną usługę w wysokości określonej w Cenniku w terminie zgodnym z Umową.
2. Abonament będzie płatny gotówką lub przelewem na rachunek bankowy Operatora
3. Dodatkowe opłaty (np. aktywacyjna, za sprzęt niezbędny do instalacji, który staje się własnością Abonenta), pokrywa Abonent w ciągu 3 dni od wykonania usługi. Powyższe opłaty w przypadku rezygnacji z usługi nie ulegają zwrotowi.
4. Abonent zobowiązany jest do terminowego regulowania należności za świadczone usługi, w przeciwnym wypadku Operator ma prawo do odłączenia Abonenta od sieci Internetowej bez uprzedniego poinformowania go o tym fakcie.
5. W przypadku zalegania Abonenta za 1 okres rozliczeniowy usługa zostaje zawieszona do czasu uregulowania opłaty abonamentowej wraz z opłatą za ponowne jej włączenie.
6. Operatorowi przysługuje prawo do pobierania opłat dodatkowych za dodatkowe usługi zlecone przez Abonenta np. naprawa sprzętu komputerowego, instalacja systemu operacyjnego.
7. Osoby fizyczne, nieprowadzące działalności gospodarczej mają możliwość wyboru dokumentu potwierdzającego zapłatę za usługę (paragon lub faktura VAT).
8. W przypadku braku zapłaty zaległych należności powyżej 2 miesięcy Operator może zgłosić dane Abonenta do Biura Informacji Gospodarczej (Krajowego Rejestru Długów).

### Rozdział IV

#### Warunki świadczenia usług

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usługi niewynikające z jego winy np. uszkodzenie AP u Abonenta.
2. Operator nie jest odpowiedzialny względem Abonenta za szkody poniesione z tytułu prowadzonej przez Abonenta działalności z powodu przerwy w świadczeniu usług bez względu na czas trwania lub przyczynę takiej przerwy.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za działania osób trzecich, które naruszają zasady prawa obowiązującego w Polsce np. utrata danych, zawirusowanie komputera.
4. W przypadku braku możliwości technicznych Operator może odmówić instalacji.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za usprawnienia sprzętowe lub programowe w posiadanym przez Abonenta sprzęcie komputerowym.
6. Abonent odpowiada za utratę lub uszkodzenie urządzeń Operatora przekazanych mu na czas trwania Umowy.
7. Zmiana taryfy abonamentowej przez Abonenta nie wymaga formy pisemnej, obowiązuje od początku następnego okresu rozliczeniowego.
8. Operator zastrzega sobie prawo konserwacji sieci nieprzekraczającej 12 godzin/miesiąc, co może spowodować chwilowe przerwy w świadczeniu usługi.

## Rozdział V

### Rozwiązanie, Zawieszenie Umowy

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia.
2. W przypadku rezygnacji z usług Abonent jest zobowiązany powiadomić Operatora na piśmie lub telefonicznie.
3. Jeżeli Abonent posiada urządzenia przekazane przez Operatora na czas trwania Umowy zobowiązany jest zwrócić je w terminie 14 dni od zakończenia Umowy.
4. Umowa może ulec zawieszeniu na dowolny okres na prośbę Abonenta, okres ten rozpoczyna się od następnego miesiąca rozliczeniowego. Abonent zobowiązany jest poinformować o tym Operatora, z co najmniej jednodniowym wyprzedzeniem. Abonentowi przysługuje prawo ponownej aktywacji po wniesieniu opłaty zgodnie z Cennikiem.
5. Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez wypowiedzenia, jeżeli Abonent:
  - a) wykorzystuje usługę świadczoną na jego rzecz w sposób niezgodny z Umową i Regulaminem,
  - b) działa na szkodę Operatora,
  - c) nie reguluje w terminie należności za wykonaną usługę,

d) udostępnia usługi Operatora innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez zgody Operatora,

## Rozdział VI

### Postępowanie reklamacyjne

1. Abonentowi przysługuje prawo złożenia reklamacji; w formie pisemnej (e-mailem, za pośrednictwem poczty) lub telefonicznie.

2. W treści reklamacji należy zawrzeć:

☐ Imię i Nazwisko lub nazwę firmy Abonenta,

☐ Adres zamieszkania Abonenta,

☐ Określenie przedmiotu reklamacji i okresu, którego on dotyczy,

☐ Przyczynę złożenia reklamacji,

☐ Przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

☐ Numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania,

☐ Podpis reklamującego.

3. Reklamacja może być złożona w trakcie trwania Umowy oraz w okresie jej wypowiedzenia. Po tym terminie reklamacje nie będą rozpatrywane.

4. Reklamacja może dotyczyć: niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz sposobu rozliczania usługi. Operator jest zobowiązany potwierdzić pisemnie przyjęcie reklamacji.

5. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamacje w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia do potwierdzenia przyjęcia reklamacji w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamacje, chyba, że w tym terminie udzieli odpowiedzi na reklamacje.

6. Odpowiedź na reklamacje wymaga formy pisemnej wraz z uzasadnieniem zajętego przez siebie stanowiska.

7. Operator odpowiada za jakość dostarczanej usługi wobec Abonenta, w przypadku wystąpienia usterek wynikających z winy Operatora zobowiązuje się on do ich usunięcia w ciągu 24 godzin od chwili zgłoszenia, natomiast ustereki wynikłe z winy Abonenta usuwane są odpłatnie w ciągu 48 godzin; wyłączając weekendy i święta.

8. W przypadku przerw w świadczeniu usługi wynikającej z winy Operatora, Abonent może ubiegać się o zwrot w wysokości 1/15 opłaty miesięcznej za każdy dzień przerwy.

9. Abonent jest zobowiązany do informowania Operatora o występujących awariach.

### Postanowienia Końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustawy Prawo Telekomunikacyjne. Spór na linii Abonent-Operator może zostać rozstrzygnięty w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego.
2. W przypadku zmiany Regulaminu i Cennika Operator poinformuje o tych zmianach Abonenta w drodze elektronicznej poprzez umieszczenie informacji o zmianach i nowej treści Regulaminu i Cennika na stronach WWW oraz w innej formie, jeśli taka będzie wymagana na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
3. W przypadku braku akceptacji zmian w Regulaminie i Cenniku Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
4. Regulamin obowiązuje od dnia 01.01.2013 r.