

Regulamin dostępu do sieci 'Studio 7'

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

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

ISP

Firma Studio 7, działająca i świadcząca usługi telekomunikacyjne na podstawie przewidzianych prawem koncesji lub/i zezwoleń lub/i zgłoszeń oraz w oparciu o zawarte umowy, porozumienia, zezwolenia itp.

ABONENT

Osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z ISP pisemną umowę o świadczenie usługi dostępu do sieci 'Studio 7' i Internetu.

ABONAMENT

Miesięczna opłata uiszczana przez Abonenta za korzystanie z usług świadczonych przez ISP, której wysokość uzależniona jest od rodzaju świadczonej usługi oraz od Pakietu.

UMOWA

Pisemne, zgodne oświadczenie woli Abonenta i ISP, na mocy którego ISP zapewnia odpłatne świadczenie usługi dostępu do sieci 'Studio 7' i Internetu, określające wzajemne uprawnienia i obowiązki stron.

PAKIET

Określa maksymalną prędkość z jaką odbywa się transmisja danych do Internetu oraz zestaw usług przynależnych do pakietu.

SIEĆ

Sieć telekomunikacyjna za pomocą, której ISP świadczy usługi dostępu do Internetu określana nazwą 'Studio 7'. Abonentowi przysługuje prawo do korzystania z Przyłącza Sieciowego w sposób określony Umową i niniejszym Regulaminem.

PRZYŁĄCZE SIECIOWE

Okablowanie, urządzenie radiowe lub inne urządzenia końcowe w lokalu Abonenta powyżej switcha, routera lub innego urządzenia rozdzielającego sygnał.

PONOWNNA AKTYWACJA

Wznowienie dostępu do Sieci z wykorzystaniem istniejącego Przyłącza Sieciowego, podlegające opłacie zgodnie z cennikiem ISP.

USŁUGI DODATKOWE

Usługi, które standardowo nie wchodzi w skład Pakietu, a których świadczenie przez ISP Abonent może dodatkowo zlecić. ISP będzie świadczył te usługi w miarę możliwości technicznych

INSTALACJA

Wykonanie Przyłącza Sieciowego w Lokalu Abonenta oraz jego aktywacji tj. zapewnienie dostępu do Sieci i Internetu za pomocą Sieci.

ADMINISTRATOR SIECI

Osoba/osoby posiadające uprawnienia oraz pełnomocnictwo w egzekwowaniu postanowień Firmy Studio 7 na poziomie sprzętowym i programowym Sieci

GODZINY ROBOCZE

Godziny robocze przyjmuje się od 9.00 do 18.00 w dni od poniedziałku do piątku, oraz w soboty od 9.00 do 13.00 z wyjątkiem świąt i innych dni ustawowo wolnych od pracy.

2. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

- 2.1 W przypadku, gdy umowa zostaje zawarta na zasadach promocji, postanowienia niniejszego Regulaminu uściślone są regulaminem promocji.
- 2.2 Przez zawarcie Umowy ISP zobowiązuje się, do świadczenia usługi dostępu do internetu za pośrednictwem Sieci, zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności za te usługi i do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.
- 2.3 Jeżeli w Umowie nie postanowiono inaczej, wówczas Umowa zawierana jest na czas nieokreślony.
- 2.4 ISP zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy z osobami:
 - 2.4.1 Które przed podpisaniem Umowy nie spełniły warunków określonych Regulaminem.
 - 2.4.2 Które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi lub, które zdaniem ISP budzą wątpliwości, co do ich autentyczności lub kompletności.
 - 2.4.3 Które zalegają z jakimikolwiek płatnościami w stosunku do ISP.
 - 2.4.4 Z którymi ISP rozwiązał umowę, w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nieprzestrzeganiem postanowień Regulaminu.
- 2.5 Umowę w imieniu ISP zawiera osoba przez niego uprawniona.
- 2.6 Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez pełnomocnika, przy czym pełnomocnictwo powinno być udzielone pod rygorem nieważności na piśmie, a podpis mocodawcy może uwierzytelnić upoważniony pracownik ISP.

- 2.7 Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej zawiera Umowę poprzez osoby upoważnione do reprezentowania tej osoby lub jednostki organizacyjnej, przy czym powinno być wskazane odpowiednim dokumentem.
- 2.8 Przy zawieraniu Umowy z Abonentem będącym osobą fizyczną Abonent powinien wskazać dokument tożsamości (dowód osobisty, paszport, karta pobytu lub inny dokument zaakceptowany przez pracownika ISP).
- 2.9 Przy zawieraniu Umowy Abonent winien udostępnić i udokumentować ISP następujące dane: imię (imiona), nazwisko (nazwiska), adres zamieszkania, adres do korespondencji, telefon kontaktowy, nr pesel, nr dowodu osobistego lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość oraz posiadanie tytułu prawnego do lokalu, w którym zainstalowane ma być Przyłącze Sieniowe (np. przydział lokalu, odpis z księgi wieczystej, umowę najmu itp.).
- 2.10 Dla instytucji i podmiotów gospodarczych umowy negocjowane są indywidualnie.

3 WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

- 3.1 Przyłącze Sieniowe przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie.
- 3.2 ISP świadczy usługi w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.
- 3.3 W przypadku występującego przed zawarciem Umowy braku możliwości technicznych do instalacji, ISP może jej odmówić. W przypadku występującego przed zawarciem Umowy znacznego utrudnienia instalacji ISP uzgadnia z Abonentem sposób wykonania usługi, w szczególności określa termin i koszt instalacji.
- 3.4 ISP nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę danych przesyłanych przez Przyłącze Sieniowe, jak również za szkody wynikłe z zastosowania lub braku zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta w sieci Internet.
- 3.5 Adres konta poczty elektronicznej Abonenta stanowi obowiązujący adres dla przesyłania przez ISP komunikatów i informacji wiążących się z działalnością ISP.
- 3.6 ISP określa następujące minimalne wymagania sprzętowe i programowe: komputer wyposażony w skonfigurowaną kartę sieciową standardu Ethernet, lub w przypadku podłączenia drogą radiową kartę radiową wraz z kompletnym torem antenowym. W szczególności przy podłączeniu drogą radiową ISP dostarcza za opłatą określoną w Cenniku sprzęt niezbędny do prawidłowego świadczenia usługi lub określa parametry tego sprzętu. Zalecane minimum to procesor Pentium2, system operacyjny: Windows 9x, 2000, XP, 2003, Vista, Linux, Mac OS X.
- 3.7 W przypadku sprzętu oraz oprogramowania niespełniającego wymogów stawianych przez ISP Abonent bierze pełną odpowiedzialność za niepoprawne funkcjonowanie usługi dostępu do Sieci i Internetu.
- 3.8 ISP nie ponosi odpowiedzialności za usprawnienia sprzętowe oraz programowe w posiadanym przez Abonenta sprzęcie komputerowym nie dokonane przez osobę upoważnioną przez ISP.
- 3.9 W przypadku podłączenia do sieci więcej niż jednego komputera Abonent jest zobowiązany poinformować o tym fakcie w przypadku gdy podłączenie nie zostało wykonane przez ISP.
- 3.10 ISP nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych Abonenta zawartych na jego komputerze, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich.
- 3.11 Abonent może złożyć wnioski w sprawie wykonania:
 - 3.11.1 Montaż dodatkowego Przyłącza Sieniowego jego przeniesienia oraz rozbudowy.
 - 3.11.2 Ponownej aktywacji.
- 3.12 Zmiany Pakietu. Zasada naliczania opłat za Usługi Dodatkowe będzie zgodna z Cennikiem i procedurą wynikającą z parafowanej umowy.
- 3.13 Zmiany pakietów wymagają aneksów pisemnych wg obowiązujących cenników.

4 OPŁATY (ZASADY NALICZANIA, FAKTURY, SPOSOBY PŁATNOŚCI)

- 4.1 Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej po zakończeniu prac oraz aktywacji Usługi.
- 4.2 Abonent zobowiązany jest terminowego uiszczania Abonamentu w wysokości określonej w Umowie na konto bankowe podane przez ISP lub bezpośrednio w siedzibie ISP. Opłaty abonamentowe uiszczane są zawsze z góry za dany miesiąc do 10 dnia tego miesiąca.
- 4.3 Jeśli instalacja nastąpiła innego dnia niż pierwszy dzień miesiąca opłata za dni pozostałe do końca miesiąca jest naliczana w wysokości 1/30 opłaty za dany Pakiet.
- 4.4 Za miesiąc w którym nastąpiła Instalacja, Abonent jest zobowiązany uiścić opłatę która zostanie naliczona w najbliższym okresie rozliczeniowym.
- 4.5 ISP ma prawo i obowiązek konserwacji i modernizacji Sieci, co może spowodować przerwy w świadczeniu usług lub pogorszenie jej jakości, jednak nie dłuższych jednorazowo niż 18 godzin i nie częściej niż 3 dni miesięcznie. Przekroczenie określonej długości przerw spowoduje, w przypadku doręczenia ISP pisemnej reklamacji Abonenta w terminie do 1 miesiąca od miesiąca, w którym ustała przerwa lub ustało pogorszenie jakości sygnału, obniżenie przez ISP Abonamentu, co zostanie uwzględnione przy następnej opłacie Abonamentu.
- 4.6 Jeśli przerwy w dostępie do Internetu za pomocą Sieci, są spowodowane awarią w sieci ISP wówczas Abonament zostanie obniżony, w przypadku doręczenia ISP uzasadnionej pisemnej reklamacji Abonenta w terminie do 1 miesiąca od miesiąca, w którym ustała awaria, 0 1/30 za każdy kolejny dzień awarii (w którym nastąpiło przynajmniej cztery godziny braku sygnału), Obniżka Abonamentu zostanie uwzględniona przez ISP przy następnej opłacie Abonamentu. 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 daty zgłoszenia awarii.
- 4.7 Postanowienie pkt. 4.5 i 4.6 nie dotyczy sytuacji, w której awaria spowodowana została przyczynami, za które odpowiedzialność ponosi Abonent lub działaniem siły wyższej.
- 4.8 Wysokość opłat za rozbudowę lub zmniejszenie Przyłącza Sieniowego, czasowego odłączenia Przyłącza Sieniowego zmianę Pakietu określa Cennik ISP.
- 4.9 ISP zastrzega sobie prawo do pobierania dodatkowych opłat za świadczenie usług dodatkowych w Sieci, zleconych przez

5 ROZWIĄZANIE, ZAWIESZENIE, CZASOWE ODŁĄCZENIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY

- 5.1 Umowa zostaje zawarta na czas określony. W przypadku braku wypowiedzenia umowy przed upływem okresu jej trwania przechodzi ona w umowę na czas nieokreślony. Abonent może rozwiązać umowę na czas nieokreślony w każdym momencie z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.
- 5.2 Umowa ulega zawieszeniu w zakresie wzajemnych świadczeń stron (dostarczenia sygnału i uiszczenia abonamentu):
- 5.2.1 W przypadku czasowej przerwy w świadczeniu usługi spowodowanej nie uiszczeniem przez Abonenta Abonamentu przez okres co najmniej jednego miesiąca.
- 5.2.2 Na wniosek Abonenta, przez okres maksymalnie trzech miesięcy. Abonent w tym przypadku zobowiązany jest zawiadomić o tym ISP na piśmie, z co najmniej jednomiesięcznym wypowiedzeniem, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło powiadomienie oraz z góry określając datę Ponownej Aktywacji.
- 5.3 ISP przysługuje prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym i odłączenia Abonenta od Sieci, jeżeli:
- 5.3.1 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.
- 5.3.2 Abonent dokona samowolnej przeróbki Przyłącza Sieciowego bez uzasadnionych powodów.
- 5.3.3 Abonent nie dopuści do okresowej kontroli Przyłącza Sieciowego bez uzasadnionych powodów.
- 5.3.4 Abonent narusza postanowienia Regulaminu w sposób określony w pkt.8.1.
- 5.4 ISP może domagać się ponadto zwrotu kosztów przywrócenia Przyłącza Sieciowego do stanu poprzedniego lub odszkodowania z tytułu zniszczenia Przyłącza Sieciowego.
- 5.5 Rozwiązanie Umowy z powodu jednej z przyczyn, wskazanych w pkt.5.3. spowoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia usługi dostępu do Internetu w Przyłączy Sieciowym umiejscowionym w Lokalu Abonenta. Zawarcie nowej Umowy może nastąpić pod warunkiem uregulowania zaległości z tytułu opłat za świadczoną przez ISP usługę i ustalenie innych przyczyn uzasadniających rozwiązanie dotychczasowej Umowy.
- 5.6 W przypadku 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 lokalu za pisemnym powiadomieniem ISP. 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 wg postanowień Umowy. Jeżeli Abonent nie powiadomi ISP o dokonanych zbyciu, utracie prawa do lokalu lub i nie rozwiąże Umowy, wówczas jest on odpowiedzialny za płatności wynikające z Umowy, bez względu na to, kto korzysta z usług dostępu do Internetu za pomocą Sieci.
- 5.7 Umowa wygasa w przypadku:
- 5.7.1 Upływu okresu, na jaki została zawarta (w przypadku umowy na czas określony).
- 5.7.2 Upływu roku od zawieszenia świadczenia usługi przewidzianej w Umowie.
- 5.7.3 Gdy ISP utraci zdolność do prowadzenia działalności gospodarczej lub utraci uprawnienia do świadczenia usług objętych Umową.
- 5.8 Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy, rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym lub odstąpieniu od Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- 5.9 Brak płatności za należny Abonament w terminie wskazanym na fakturze traktowane jest jako naruszenie regulaminu. W przypadku przekroczenia terminu płatności o 10 dni, będzie następowało odłączenie Abonenta od Sieci. Ponowne podłączenie może nastąpić dopiero po zanotowaniu przez ISP wpłaty wszystkich zaległych należności.
- 5.10 W przypadku nie wywiązywania się przez Abonenta ze zobowiązań płatniczych wynikających z zawartej Umowy i jej rozwiązania z winy Abonenta, ISP ma prawo domagać się kary umownej do wysokości opłat za pozostały do zakończenia okres obowiązywania Umowy.

6 USUWANIE AWARII

- 6.1 ISP zobowiązuje się do usuwania awarii:
- 6.1.1 W obrębie Sieci międzybudynekowej (tj. Sieci umiejscowionych poza budynkami) w terminie do 16 godzin roboczych od dnia i godziny powiadomienia o awarii.
- 6.1.2 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 obowiązują godziny robocze określone w Regulaminie.
- 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 przesuwają odpowiednio terminy określone w pkt.6.1.
- 6.3 Za usunięcie awarii w lokalu Abonenta nie wynikających z fizycznych wad Przyłącza Sieciowego lub wynikających z przyczyn leżących po stronie Abonenta, bądź za wezwanie ISP bez uzasadnienia, pobierana jest opłata według stawek określonych w Cenniku ISP.
- 6.4 Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania ISP o występujących awariach w Sieci.
- 6.5 ISP ma prawo do okresowych kontroli prawidłowości działania Przyłącza Sieciowego. O zamiarze przeprowadzenia kontroli Abonent zostanie powiadomiony. Pracownicy ISP przeprowadzający kontrole zobowiązani są na żądanie Abonenta okazać pisemne umocowanie ISP o powierzeniu im obowiązku kontroli Przyłącza w lokalu Abonenta.

7 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- 7.1 Reklamacje mogą dotyczyć:
- 7.1.1 Nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi.

- 7.1.2 Wadliwego rozliczenia usługi.
- 7.2 Reklamacja powinna być złożona na piśmie osobiście przedstawicielowi ISP lub przesłana listem poleconym na adres ISP.
- 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, ISP zwróci kwotę wynikającą z uznanej reklamacji. Zwrot kwoty należnej z tytułu uwzględnienia reklamacji następuje w formie zaliczenia jej na poczet przyszłych należności ISP z tytułu świadczenia na rzecz Abonenta usług, chyba, że Osoba reklamująca zwróci się pisemnie do ISP o dokonanie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazuje pocztowym na wskazany adres.
- 7.5 ISP jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 1 miesiąca od dnia jej wniesienia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie może być rozpatrzona, ISP zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o powyższym Osobę reklamującą, podając w zawiadomieniu przyczynę opóźnienia w rozpoznaniu reklamacji oraz przewidywany czas termin, w którym reklamacja zostanie rozpoznana. Za datę wniesienia reklamacji uważa się dzień otrzymania listu poleconego lub dzień jej zgłoszenia pisemnego do ISP.
- 7.6 Odpowiedź na reklamację wymaga formy pisemnej.
- 7.7 W przypadku, gdy ISP nie uznał reklamacji w całości lub części, ISP winien w odpowiedzi wskazać uzasadnienie faktyczne i prawne zajętego przez siebie stanowiska.
- 7.8 Osobie reklamującej przysługuje prawo wniesienia odwołania do organu odwoławczego wskazanego w odpowiedzi, w terminie 14 dni od daty wręczenia odpowiedzi ISP na reklamację.
- 7.9 Odpowiedź przesłana reklamującemu w wyniku rozpatrzenia sprawy w postępowaniu odwoławczym powinna zawierać stwierdzenie, że została wyczerpana droga postępowania reklamacyjnego.

8 NARUSZENIE REGULAMINU

- 8.1 Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest w szczególności:
- 8.1.1 Działanie powodujące przerwanie poprawnej pracy lub blokowanie urządzeń aktywnych innych Abonentów, ISP lub sieci Internet, stosowanie lub rozpowszechnianie nielegalnych bądź naruszających prawa osób trzecich danych i programów komputerowych.
- 8.1.2 Umieszczanie w Sieci oraz w sieci Internet informacji niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich.
- 8.1.3 Działania niezgodne z NETYKIETĄ, a zwłaszcza używanie obelżywego lub nieprzystoitego języka, przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci i sieci Internet, ingerowanie w ich sprzęt i oprogramowanie bez ich zgody.
- 8.1.4 Zamieszczania w ramach Pakietu (dotyczy serwerów ISP) 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.
- 8.1.5 Podłączenie do Sieci lub sieci Internet nieautoryzowanego modemu lub urządzenia aktywnego (tj. bez wykupienia przez Abonenta stosownej usługi dodatkowej określonej w aktualnym cenniku ISP) albo udostępnienie Przyłącza osobom trzecim bez zgody ISP.
- 8.1.6 Wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci lub mające negatywne konsekwencje dla innych użytkowników Sieci lub sieci Internet.
- 8.2 Jeżeli Abonent naruszył Regulamin:
- 8.2.1 Po raz pierwszy ISP poinformuje Abonenta drogą elektroniczną bądź telefonicznie o dokonanym naruszeniu z ostrzeżeniem, iż kolejne naruszenie spowoduje zawieszenie świadczenia usług dostępu do Internetu na okres 7 dni z obowiązkiem uiszczenia Abonamentu lub może spowodować rozwiązanie Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
- 8.2.2 Po raz drugi ISP poinformuje Abonenta drogą elektroniczną bądź telefonicznie o dokonanym naruszeniu i o zawieszeniu świadczenia usług dostępu do Internetu na okres 7 dni, co nie uchybia obowiązkowi uiszczenia Abonamentu w pełnej wysokości. ISP może jednak pominąć procedurę zawieszenia i rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym.
- 8.2.3 Po raz trzeci ISP poinformuje Abonenta drogą elektroniczną bądź telefonicznie oraz listem poleconym o dokonanym naruszeniu i rozwiązuje Umowę ze skutkiem natychmiastowym.
- 8.3 W przypadku rażącego naruszenia Regulaminu, bądź działania, które stanowi poważne zagrożenie dla Sieci lub jej użytkowników, ISP ma prawo w trybie natychmiastowym zaprzestać świadczyć Abonentowi usługi dostępu do Internetu i rozwiązać Umowę.
- 8.4 W przypadku spowodowania przez Abonenta jakiegokolwiek szkody podczas Korzystania z usługi dostępu do Internetu, ponosi on wyłączną i pełną odpowiedzialność z tego tytułu.

9 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 9.1 W sprawach nie uregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
- 9.2 Abonent otrzymuje Regulamin Świadczenia Usług Dostępu do Internetu.
- 9.3 Sprzęt wykorzystany do dokonania Instalacji pozostaje własnością ISP. Po rozwiązaniu Umowy sprzęt powinien być zwrócony w ciągu 7 dni od daty rozwiązania Umowy.