

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DOSTĘPU DO INTERNETU

Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Indeo, zwany dalej „Regulaminem”, określa zakres i warunki wykonywania usług przez Dostawcę usług telekomunikacyjnych – firmę Indeo.

Indeo działa na podstawie wpisu o numerze 5378, do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Regulacji i Telekomunikacji i Poczty, dokonanego w dniu 14 października 2005 roku.

### § 1 Informacje ogólne

1. Dostawca – INDEO Andrzej Serbeński, firma wykonująca działalność w dziedzinie telekomunikacji na podstawie ustawy z dnia 21 lipca 2000 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U. Z 2000 r. nr 73, poz. 852).
2. Abonent, podmiot, który podpisał Umowę na korzystanie z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę.
3. Cennik - Cennik usługi dostępu do Internetu, świadczony przez Dostawcę.
4. Usługa – usługa telekomunikacyjna świadczona przez Dostawcę, umożliwiająca stały, nielimitowany czasowo dostęp do sieci Internet usług VoIP oraz innych zgodnie z ofertą Dostawcy.
5. Umowa - „Umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych” zawarta pomiędzy Indeo Andrzej Serbeński, a Abonentem.
6. Regulamin - „Regulamin świadczenia Usługi dostępu do Internetu
7. Abonament - miesięczna opłata z tytułu korzystania z usług telekomunikacyjnych Dostawcy.
8. Lokal – miejsce, w którym zostały zlokalizowane urządzenia końcowe Usługi
9. Urządzenia abonenckie - zestaw urządzeń dostarczanych Abonentowi w celu świadczenia Usługi, wyszczególniony w protokole przekazania urządzeń abonenckich.
10. Niniejszy regulamin określa wzajemne obowiązki i prawa Odbiorcy i Dostawcy.

### § 2 Umowa i warunki świadczenia Usługi

11. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, po spełnieniu przez zamawiającego warunków określonych w Regulaminie.
12. Dostawca zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie i Regulaminie, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków Umowy i Regulaminu.
13. Umowa na świadczenie Usługi, zawierana jest na czas określony lub na czas nieokreślony. Umowa zawarta na czas określony zawierana jest zawsze do ostatniego dnia miesiąca kończącego okres na który została zawarta.
14. Zestawienie cen Usług stanowi załącznik nr 2 do Umowy, dostępny jest w siedzibie Dostawcy oraz stronie internetowej Dostawcy.
15. Dostawca gwarantuje niezmiennosc cen za świadczone Usługi w trakcie trwania Umowy i na warunkach zawartych w Umowie.
16. Cena może ulec zmianie wskutek zmiany stawek podatków ogłoszonej przez odpowiednie organy. Zmiana ta nie stanowi zmiany warunków Umowy.
17. Zmiana cen Usług, świadczonych przez Dostawcę stanowi zmiany warunków Umowy i wiąże się z podpisaniem aneksu do umowy lub zawarciem nowej, stosownej Umowy.
18. Dostawca może wprowadzać szerszy zakres Usług. Wszelkie zmiany i dostępność nowych Usług są publikowane w postaci informacji na łamach strony internetowej Dostawcy oraz broszurach informacyjnych i reklamowych, wydawanych przez Dostawcę.
19. Wprowadzenie nowych Usług nie wiąże się ze zmianą warunków istniejących Umów, o ile Abonent nie wyraził chęci skorzystania z nowych Usług, na nowych warunkach i z nową, stosowną Umową. Aby zawrzeć nową Umowę Abonent winien uregulować wszelkie zobowiązania w stosunku do Dostawcy wynikające z bieżącej Umowy.
20. Umowa zawierana jest po okazaniu przez Abonenta dokumentów: dokument potwierdzający tytuł prawny do lokalu, w którym zainstalowane będą urządzenia abonenckie, dokumenty potwierdzające tożsamość i adres zamieszkania, oraz w przypadku przedsiębiorstw dokument potwierdzający nadanie numeru NIP, Regon, KRS, wpis do ewidencji działalności gospodarczej.
21. Operator świadczy usługę wyłącznie dla Klientów, którzy podpiszą umowę o świadczenie usług.
22. Po upływie okresu określonego w umowie abonenckiej, umowa zostaje przedłużona na czas nieokreślony, chyba że jedna ze stron złoży na 30 dni przed jej upływem oświadczenie o nie przedłużeniu czasu umowy.
23. Umowa może być zmieniona, po uzgodnieniu przez strony, w formie pisemnego aneksu do Umowy pod rygorem nieważności.
24. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia umowy o świadczenie Usługi w przypadkach gdy:
  - nie istnieją warunki techniczne do jej świadczenia,
  - Klient nie wyraża zgody na podpisanie Umowy,
  - w innych uzasadnionych przypadkach.

### § 3 Płatności

25. Okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc kalendarzowy, liczony od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca.
26. Abonent zobowiązuje się do dokonywania opłat abonamentowych na rzecz Dostawcy w wysokości określonej w Umowie za każdy miesiąc trwania niniejszej umowy.
27. Należności z tytułu Usług świadczonych przez Dostawcę winny być opłacone terminowo na rachunek bankowy Dostawcy wskazany na Umowie. Abonament jest opłacany z góry za dany okres rozliczeniowy do 10 dnia każdego miesiąca, niezależnie od otrzymanej faktury.
28. W przypadku braku wpłaty do 20. dnia danego okresu rozliczeniowego, Dostawca może wysłać monit listowny, informujący

o powstałym zadłużeniu wraz z kosztami upomnienia i odsetkami, który stanowi wezwanie do zapłaty.

29. Jeżeli Abonent nie wniósł opłat za usługi w terminie 10 dni od daty płatności wskazanej w Umowie lub FV, Dostawca ma prawo wstrzymać świadczenie Usługi na rzecz Abonenta ze skutkiem natychmiastowym, bez prawa do odszkodowania i konieczności wcześniejszego uprzedzenia Abonenta.
30. W przypadku jeżeli Dostawca wstrzyma świadczenie Usługi z powodu braku opłaty abonamentowej, kontynuacja następuje ponownie dopiero po otrzymaniu wpłaty na rachunek bankowy firmy wraz z odsetkami ustawowymi za zaległy okres i opłatą manipulacyjną w wysokości określonej w cenniku.
31. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat naliczone są ustawowe odsetki karne (Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964r. - Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964r., Nr 16, poz.93, z późn. zm.)
32. Abonent korzystający z Usług świadczonych przez Dostawcę, kwestionujący jakość lub wysokość naliczonych opłat mogą wnieść Reklamację. Reklamacja musi zostać wniesiona w formie pisemnej i być oparta na wcześniejszym zgłoszeniu usterki lub awarii. Reklamacje usterek lub awarii, które nie były zgłoszone, nie będą uwzględnione. Reklamacja musi być zgłoszona nie później niż w ciągu 6 miesięcy od zgłoszonej usterki. W przypadku przekroczenia powyższego terminu lub innej formy niż pisemna reklamacja nie zostanie uwzględniona.
33. Uznane reklamacje będą rozliczane z opłatą za kolejny okres rozliczeniowy.
34. Abonent może zawiesić świadczenie usługi na własne żądanie w trakcie trwania umowy, na okres łącznie do 3 miesięcy w skali roku. Opłata abonamentowa za zawieszoną usługę wynosi 10 zł za każdy zawieszony miesiąc.
35. Zawieszenie następuje na pisemny wniosek Abonenta, który musi być wniesiony do Dostawcy nie później niż 3 dni przed pierwszym dniem okresu na jaki jest Zawieszenie.
36. Przywrócenie pełnego dostępu do Internetu po zawieszeniu Usługi jest bezpłatne.
37. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 tej abonamentu za każdy dzień świadczenia usługi.

### § 4 Działania serwisowe

38. Awaria – czasowy brak dostępu do Usług Dostawcy wynikający z usterki lub przerwy w działaniu elementów składowych sieci Dostawcy.
39. Zgłoszenie – faktyczne powiadomienie Dostawcy o zaistniałym zdarzeniu.
40. Serwery i sieć komputerowa administrowana przez Dostawcę podlega okresowym konserwacjom i modernizacjom, które mogą powodować krótkotrwałe przerwy w dostępie do sieci Internet i sieci Dostawcy. O planowanych przerwach Abonenci będą powiadomieni przez komunikaty na stronie internetowej Dostawcy lub na poczcie elektronicznej.
41. W przypadku Awarii informacja nie zostanie przesłana.
42. W przypadku awarii łącza wynikającej z winy Dostawcy, usługodawca zobowiązany jest do usunięcia awarii w czasie 24 godzin, w dzień roboczy, od chwili jej zgłoszenia. W przypadku nie dotrzymania terminu, abonament zostanie pomniejszony proporcjonalnie do czasu naprawy uszkodzenia, przy czym czas trwania awarii liczony jest od chwili zgłoszenia uszkodzenia w dni robocze.
43. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenia w działaniu sieci Internet z przyczyn od niego niezależnych: awarie węzłów sieci Internet, węzłów teleinformatycznych będących poza zasięgiem administracji Dostawcy, skrajnie niekorzystnych warunków atmosferycznych, przerw w dopływie energii elektrycznej, szkodliwemu działaniu osób trzecich i zmian w prawodawstwie.
44. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za zmiany architektury przestrzennej wokół abonenta (drzewa, nowo wybudowane budynki oraz inne przeszkody na drodze toru radiowego).
45. Dostawca zobowiązuje się do wszelkich starań mających na celu zabezpieczenie jakości Usług.
46. Dostawca nie jest zobowiązany do usunięcia Awarii w przypadku: niepoprawnego działania systemu operacyjnego Abonenta, niepoprawnego działania zestawu komputerowego lub sieci lokalnej Abonenta.
47. Dostawca nie odpowiada za prawidłowe funkcjonowanie wewnętrznej sieci Abonenta i urządzeń stanowiących jego własność
48. Dostawca pobiera od Abonenta dodatkową opłatą za wszelkiego rodzaju Usługi, nie wynikające z zobowiązań dostawy Usług teleinformatycznych zgodnie z Cennikiem usług.
49. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za zniszczenia sprzętu komputerowego i innych urządzeń korzystających z Usług.
50. Za Awarię nie jest uznawany brak dostępu do zasobów sieci Internet wynikający z nieznanymi hasła, błędnym ustawieniem systemu Abonenta, złej konfiguracji programów ochronnych, niewłaściwego działania sprzętu komputerowego, złej konfiguracji ustawień sieciowych, błędnie podłączonego lub skonfigurowanego routera, odłączenia kabla sieciowego od komputera lub zmiany parametrów połączenia WLAN.
51. Dostawca świadczy bezpłatnie telefoniczną pomoc techniczną wyłącznie Abonentom, którzy korzystają z usług świadczonych przez Dostawcę i nie zalegają z opłatami.
52. Dostawca zastrzega sobie czas 5 dni roboczych na dokonanie konfiguracji w przypadku pojawienia się zakłóceń spowodowanych uruchomieniem innych urządzeń nadawczych w paśmie radiowym, w którym pracują urządzenia Dostawcy.
53. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za utracone przez Abonenta korzyści z powodu braku świadczonych usług.

### § 5 Rozwiązanie umowy

54. Umowa może być rozwiązana przez strony, w przypadku czasu nieokreślonego, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, liczonego od pierwszego dnia kolejnego okresu rozliczeniowego. Warunkiem rozwiązania umowy jest uregulowanie wszelkich należności abonenta z tytułu świadczonych usług przez Dostawcę.
55. Wypowiedzenie Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
56. Za dzień Wypowiedzenia Umowy przyjmuje się datę wpływu pisemnego wypowiedzenia do Dostawcy.
57. W przypadku wcześniejszego zerwania umowy zawartej na czas określony, Abonent podlega karze umownej w wysokości 450 zł netto. Kara umowna nałożona zostaje również w momencie rozwiązania umowy przez Dostawcę z winy Abonenta związanej z łamaniem regulaminu umowy.
58. Umowa może być rozwiązana w przypadku:
  - nieregulowania przez Odbiorcę opłat za korzystanie z usług świadczonych przez Dostawcę w terminie 60 dni,
  - prób nielegalnego wejścia przez Odbiorcę do zasobów danych będących w posiadaniu innych użytkowników sieci,
  - publikacji: materiałów wzywających do nienawiści rasowe, religijnej, etnicznej, propagującej przemoc, materiałów pornograficznych dostępnych dla osób niepełnoletnich, materiałów objętych ochroną z tytułu prawa, materiałów powodujących utratę lub nielegalne wejście w posiadanie danych (hacking, cracking, wirusy komputerowe),
  - udostępniania przez Odbiorcę innym podmiotom Pasma poza Lokal, na jaki została zawarta Umowa, bez wiedzy i zezwolenia Dostawcy,
  - stworzenia przez Abonenta zagrożenia dla interesów Dostawcy lub innych użytkowników sieci oraz polaczenia Abonenta niekorzystnie wpływającego na poprawne funkcjonowanie całej sieci;
  - W przypadku braku możliwości technicznych.
59. Odbiorcy przysługuje prawo do odwołania się od decyzji Dostawcy.
60. Odwołanie wymaga formy pisemnej i musi być wniesione w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy

### § 6 Postanowienia końcowe

61. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za treści i materiały umieszczone przez Abonenta na wtyczkach internetowych, serwerach WWW, poczty elektronicznej i FTP. Odbiorcy zabrania się umieszczania na w/w serwerach materiałów i treści niezgodnych z prawem.
62. Abonent zobowiązuje się do wykorzystywania dostępu do Internetu zgodnie z prawem obowiązującym w Polsce. Dostawca nie bierze odpowiedzialności za jakiegokolwiek działania Abonenta prowadzące do łamania obowiązującego prawa.
63. Abonent może zostać odłączony od sieci decyzją Dostawcy, jeżeli naruszył postanowienia niniejszego regulaminu w którymkolwiek z jego punktów.
64. Abonent odłączony od sieci decyzją Dostawcy, może zostać przyłączony ponownie po uregulowaniu opłaty, w wysokości 49,00 zł.
65. Urządzenia abonenckie, służące do świadczenia usług telekomunikacyjnych są własnością Dostawcy i udostępniane są na czas trwania umowy. Po wygaśnięciu umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu urządzeń.
66. W przypadku udostępniania łącza abonenckiemu osobom trzecim, umowa jest zerwana w trybie natychmiastowym oraz nałożona jest kara w wysokości 350 zł netto.
67. W trakcie trwania umowy abonenckiej, w przypadku pojawienia się nowej oferty, Abonent ma prawo do przedłużenia umowy na nowych warunkach.
68. W zakresie nieregulowanym Umową oraz stosownym Regulaminem stanowiącym załącznik do Umowy mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz przepisy regulujące działalność w dziedzinie telekomunikacji.
69. Strony postanawiają, że wszelkie ewentualne spory rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby Dostawcy.
70. Abonent upoważnia Dostawcę do wystawiania faktur VAT za Usługę bez jego podpisu.
71. Faktury VAT wystawiane są dla wszystkich Abonentów, bez podpisu wystawcy i odbiorcy zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z 1995r. Dz. U. Nr 154 poz 797 (§ 37 ust. 3, § 38 ust.9), z późniejszymi zmianami z 1996r. Dz. U. Nr 157 poz. 805).
72. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie przez Dostawcę swoich danych osobowych dla potrzeb niezbędnych do realizacji świadczenia Usługi.
73. Abonent oświadcza, że podane w umowie swoje dane osobowe są poprawne i prawdziwe. Abonent odpowiada za skutki złożenia nieprawdziwych danych osobowych.