

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI SZEROKOPASMOWEGO DOSTĘPU DO SIECI INTERNET PRZEZ FIRME „FLYNET”

§ 1 Postanowienia ogólne i definicje umowne

- Regulamin określa szczegółowy zakres i warunki świadczenia usług, w tym tryb postępowania reklamacyjnego.
- Usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu jest publicznie dostępną usługą telekomunikacyjną.
- UzYTE w Regulaminie określenia oznaczają:
 - Abonament - opłata uiszczana przez Abonenta z tytułu świadczenia Usługi za Okres Rozliczeniowy w wysokości i na zasadach zgodnych z Umową.
 - Abonent - podmiot, któremu jest świadczona Usługa na podstawie Umowy.
 - Cennik - "Cennik świadczenia usług", stanowiący Załącznik nr 2 do Umowy. Cennik zawiera wykaz Pakietów i innych usług świadczonych przez Usługodawcę wraz z zestawieniem wysokości opłat, ich rodzajem oraz zasadami naliczania.
 - Konsument - osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usługi lub korzystająca z Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą.
 - Lokal - nieruchomości lub jej część stanowiąca samodzielnie funkcjonalnie całość, w której Abonent korzysta z Usługi.
 - Okres Rozliczeniowym - jest okres, za który dokonywane są rozliczenia Usługi wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Operatora dniach miesiąca kalendarzowego.
 - Pakiet - określona w Cenniku opcja Usługi Podstawowej wraz ze świadczeniami opcjonalnie Usługami Dodatkowymi.
 - Protokół - "Protokół zdawczo-odbiorczy", stanowiący Załącznik nr 3 do Umowy. Protokół zawiera wykaz Urządzeń, termin i miejsce instalacji Urządzeń oraz termin rozpoczęcia świadczenia Usługi.
 - Regulamin - niniejszy "REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI SZEROKOPASMOWEGO DOSTĘPU DO SIECI INTERNET PRZEZ FIRME „FLYNET”", stanowiący Załącznik nr 1 do Umowy. Regulamin zawiera w szczególności zakres i warunki wykonywania Usługi, standardowe warunki umowy, zakres obsługi serwisowej oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
 - Sieć - zespolone systemy transmisyjne oraz urządzenia komutacyjne lub przekierowujące, a także inne zasoby Usługodawcy, które umożliwiają świadczenie Usługi poprzez nadawanie, odbiór lub transmisję sygnałów za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną, niezależnie od ich rodzaju.
 - Standardowe warunki umowy - zakres i warunki świadczenia usługi dostępu do Internetu określone w niniejszym Regulaminie oraz Cenniku.
 - Umowa - "UMOWA NA ŚWIADCZENIE USŁUGI SZEROKOPASMOWEGO DOSTĘPU DO SIECI INTERNET PRZEZ FIRME „FLYNET”" zawarta pomiędzy Usługodawcą a Abonentem wraz z Załącznikami. (Regulaminem, Cennikiem, Protokołem oraz ewentualnie Warunkami Promocji).
 - Urządzenia i wymieniony w Protokole sprzęt wraz z okablowaniem, stanowiący Zakończenie sieci, niezbędny do świadczenia Usługi.
 - Usługa - usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu świadczona przez Usługodawcę na podstawie Umowy (Usługa Podstawowa) oraz pozostałe usługi opcjonalnie świadczone przez Usługodawcę (Usługi Dodatkowe).
 - Usługodawca - podmiot świadczący Usługę na podstawie Umowy - FLYNET Krzysztof Trojnik, Niemyśłowice 129 Prudnik 48-200 NIP 755-183-78-03
 - Warunki Promocji - specjalne warunki świadczenia Usługi przyznane Abonentowi, mające pierwszeństwo przed Standardowymi Warunkami umowy.
 - Zakończenie sieci - fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do Sieci Usługodawcy.
 - Zamawiający - podmiot wyrażający wolę zawarcia Umowy.
 - Zamówienie - oświadczenie Zamawiającego o woli zawarcia Umowy.
- Usługodawca wykonuje czynności osobiście oraz przez upoważnionych pracowników. Może zlecić wykonanie czynności innym upoważnionym osobom lub podmiotom zewnętrznym.
- Strony mogą działać poprzez pełnomocników, na podstawie udzielonych w formie pisemnej pełnomocnictw.
- Oświadczenia Abonenta związane z Usługą należy kierować na adres Usługodawcy wskazany w umowie.
- Uprawnienia i obowiązki Abonenta określone w Regulaminie stosuje się odpowiednio do Zamawiającego.

§ 2 Zakres i warunki świadczenia Usługi

- Usługodawca świadczy Usługę Podstawową oraz związane z Usługą Podstawową Usługi Dodatkowe.
- Usługa jest świadczona na obszarze działania Usługodawcy.
- Szczegółowy zakres Usługi świadczonej Abonentowi określa Umowa.
- W ramach Abonamentu z tytułu świadczonych Usług Usługodawca zapewnia:
 - usługę Podstawową, zgodnie z wybranym Pakietem.
 - usługi Dodatkowe, w przypadku ich przypisania do wybranego Pakietu.
 - obsługę serwisową.
- Usługę Podstawową stanowi usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu. Usługa ta polega na udostępnieniu stałego, całodobowego połączenia z ogólnosięcią siecią komputerową, łączącą lokalne sieci, korzystającą z pakietowego protokołu komunikacyjnego TCP/IP.
- Usługi Dodatkowe są związane z Usługą Podstawową i mogą obejmować w szczególności: hosting, publiczny adres IP. Z tytułu świadczenia Usług Dodatkowych Usługodawca może pobierać dodatkową opłatę.
- Obsługa serwisowa obejmuje:
 - instalację Urządzeń i uruchomienie Usługi w celu rozpoczęcia świadczenia Usług.
 - monitoring Sieci.
 - usuwanie usterek.
 - umożliwienie uzyskania informacji o: dostępnych Usługach świadczonych przez Usługodawcę, stanie Usług w ramach Pakietu, realizacji zamówień Abonenta i zgłoszonych usterek.
 - zgłaszanie reklamacji oraz pomoc techniczna w związku ze świadczoną Usługą.
- Obsługa serwisowa w zakresie wskazanym w § 2 ust. 7 pkt. d i e może być wykonywana w formie telefonicznej, listownej,

- mailowej, przez panel klienta, BOK lub innej udostępnionej przez Usługodawcę.
- Abonent zobowiązuje się do korzystania z adresu poczty elektronicznej zgodnie z Umową i Regulaminem

§ 3 Zamówienie Usługi

- Abonentem może zostać każdy podmiot ubiegający się o świadczenie Usługi na obszarze działania Usługodawcy, jeżeli nie zachodzą negatywne przesłanki zawarcia Umowy wskazane w Umowie oraz przepisach prawa.
- Zamówienie może zostać złożone w dowolnej formie. Zamówienie złożone w postaci elektronicznej wiąże Zamawiającego, jeżeli Usługodawca niezwłocznie potwierdzi jego otrzymanie.
- Usługodawca po otrzymaniu Zamówienia sprawdza możliwości techniczne świadczenia Usługi oraz może wystąpić do Zamawiającego o dokumentację i inne dane celem ustalenia możliwości świadczenia Usługi.
- Zamawiający jest zobowiązany, pod rygorem odmowy zawarcia Umowy, okazać na żądanie Usługodawcy tytuł prawny do lokalu. W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do nieruchomości innego niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, instalacja Urządzeń wymaga przedstawienia pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej, pod rygorem odmowy zawarcia Umowy. Obowiązku powyższego nie stosuje się do właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej będącego osobą prawną.
- Usługodawca przysługując ponadto prawo odmowy zawarcia umowy, jeżeli:
 - Zamawiający nie dostarczył na żądanie Usługodawcy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wynikającego z Umowy.
 - Brak jest pozytywnej oceny wiarygodności, chyba że Usługodawca wyrazi wola zawarcia Umowy na warunkach mniej korzystnych dla Zamawiającego, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzycielskości wynikających z Umowy.
 - Zamawiający odmówił podania danych osobowych, do których podania był obowiązany zgodnie z przepisami prawa
 - Brak jest możliwości technicznych świadczenia Usługi.
- Usługodawca informuje Zamawiającego o możliwości zawarcia Umowy bądź o odmowie zawarcia Umowy w terminie do 21 dni od otrzymania Zamawienia, chyba że termin nie mógł zostać dochowany z winy Zamawiającego.

§ 4 Zawarcie Umowy

- W ramach Umowy Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i warunkach określonych w Umowie, zaś Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania, w szczególności do opłacania Abonamentu zgodnie z wybranym Pakietem.
- Usługodawca zawiera Umowę, z wyłączeniem Protokołu, w terminie 7 dni od stwierdzenia możliwości zawarcia Umowy, określając w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi.
- Umowa może być zawarta na czas nieokreślony albo na czas określony.
- W przypadku zawarcia umowy na czas nieokreślony minimalnym okresem jej trwania jest okres rozliczeniowy.
- Zawarcie Umowy na czas określony może wiązać się z przyznaniem ulg określonych w Warunkach Promocji.
- Usługodawca może świadczyć Usługę przed podpisaniem Umowy na okres próbny, na ustalonych przez Strony warunkach, w szczególności w przypadku wątpliwości co do możliwości technicznych świadczenia Usługi. Dla świadczenia Usługi na okres próbny stosuje się, w braku odmiennych ustaleń Stron, odpowiednio postanowienia Regulaminu dla umowy na czas nieokreślony. Zamawiający nie ma obowiązku zawarcia Umowy.

§ 5 Instalacja Urządzeń i rozpoczęcie świadczenia Usługi

- Usługodawca rozpoczyna świadczenie Usługi w ciągu 31 dni od otrzymania podpisanej Umowy.
- Rozpoczęcie świadczenia Usługi poprzedza instalacja Urządzeń i konfiguracja Usługi przez Usługodawcę, chyba że Strony postanowiły inaczej.
- Usługa może być świadczona za pomocą Urządzeń stanowiących własność Usługodawcy lub Abonenta.
- Abonent obowiązany jest udostępnić Lokal celem instalacji Urządzeń i uruchomienia Usługi. Udostępniając Lokal Abonent zezwala na dokonanie niezbędnych prac, w szczególności takich jak położenie kabla, wykonanie otworów, instalacja uchwytnych mocujących, maszyn, instalację modemu, routera, punktu dostępowego.
- Usługodawca wykona instalację w sposób możliwie najmniej ingerujący w stan techniczny i wizualny lokalu z uwzględnieniem konieczności uzyskania odpowiednich parametrów dla świadczenia Usługi.
- Abonent lub inna pełnoletnia osoba przez niego umocowana winna być obecna w trakcie instalacji Urządzeń i uruchomienia Usługi.
- Po dokonaniu instalacji Urządzeń Usługodawca uruchamia Usługę konfigurując w szczególności Urządzenia oraz jednostkę podłączaną do Usługi.
- Urządzenia będące własnością Abonenta winne posiadać niezbędne certyfikaty i świadectwa stwierdzające dopuszczenie do użytkowania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
- Instalację Urządzeń i uruchomienie Usługi oraz rozpoczęcie świadczenia Usługi potwierdza Protokół.

§ 6 Świadczenie Usługi

- Usługodawca ma obowiązek zapewnić funkcjonowanie Usługi zgodnie z możliwościami organizacyjnymi i technicznymi. Usługodawca ostrzega, iż specyfika stosowanej technologii może skutkować występowaniem przerw w świadczeniu Usługi.
- Usługodawca ostrzega, iż w związku ze specyfiką struktury sieci telekomunikacyjnej parametry Usługi mogą odbiegać od parametrów określonych w Pakiecie w zależności od serwerów, z którymi nawiązane jest połączenie.
- Usługodawca zaleca stosowanie odpowiedniego oprogramowania celem ochrony jednostki komputerowej Abonenta oraz zawartych w niej danych.
- Abonent zobowiązany jest:
 - korzystać z Usługi w sposób zgodny z przepisami prawa oraz Umowy.
 - niezwłocznie informować Usługodawcę o awariach i nieprawidłowym działaniu Sieci, w tym Urządzeń oraz udostępnić Lokal w celu ich usunięcia.
 - nie udostępniać Usługi poza Lokalem,

- należy zabezpieczyć dane przechowywane w jednostce komputerowej przed ingerencją i przechwyceniem przez osoby trzecie.
 - nie powodować działań mogących uszkodzić lub zakłócić działanie Sieci
 - nie dokonywać prób ingerencji i przechwycenia danych osób trzecich.
 - powiadomić Usługodawcę o zmianie danych Abonenta w terminie 7 dni pod rygorem uznania, iż posiadane dane są prawidłowe, a doręczenia nadal skuteczne.
 - ponosić koszty związane ze zwykłym użytkowaniem Urządzeń oraz zapewnić prawidłowe warunki dla funkcjonowania i eksploatacji zgodnie z przeznaczeniem i właściwościami, w szczególności wyłączać Urządzenia w przypadku wyładowań atmosferycznych.
5. Usługodawca może zawiesić świadczenie Usługi, jeżeli Abonent:
- narusza obowiązki określone w § 6 ust. 4 pkt. a, c, e, f - do czasu zaprzestania naruszeń.
 - nie dokonał płatności za poprzedni Okres Rozliczeniowy - do czasu uiszczenia płatności, wtedy ten okres nie wlicza się do okresu trwania umowy.
 - podał nieprawdziwe dane przy zawarciu lub w trakcie świadczenia Usługi
6. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią, pod warunkiem uzyskania, pod rygorem nieważności, uprzedniej pisemnej zgody Usługodawcy.
7. Dostawca Usług dochowa najwyższą staranność, aby Usługi były wysokiej jakości oraz funkcjonowały bez zakłóceń. Nadto Dostawca Usług zapewnia funkcjonowanie Usług z zachowaniem wskaźników jakości, określonych przepisami prawa.
8. Prędkości pobierania i wysyłania danych:
 - Minimalna: 60% maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
 - Zwykłe dostępne: 75 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
 - Deklarowana: 90 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
9. Znaczne odstępstwa poniżej deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych mogą spowodować obniżenie funkcjonalności dostępu do informacji, aplikacji lub usług dodatkowych, w szczególności poprzez spowolnienie ich działania lub czasowe przerwy w ich działaniu.
10. Dostawca Usług może wykonywać Prace Planowe w godzinach 00:00 - 04:00, nie częściej niż 2 razy w miesiącu.
11. Dostawca Usług posiada procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku świadczonych Usług przy wykorzystaniu sieci innego Dostawcy Usług oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług.
12. Dostawca Usług stosuje takie środki zarządzania ruchem jak kolejkowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przerwy ruchu i unikanie przeciążeń, przy czym środki te nie powodują faworyzowania jakichkolwiek treści.
13. Stosowania środków zarządzania ruchem są niedyskryminujące i proporcjonalne, a nadto wynikają one wyłącznie bezpośrednio z przepisów prawa, z obowiązków, konieczności zapewnienia integralności i bezpieczeństwa sieci usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych
14. Środki zarządzania ruchem wprowadzane przez Dostawcę Usług nie wpływają na jakość usług dostępu do Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych, jak również na działanie innych usług lub aplikacji. Prędkość wysyłania i odbierania pakietów określona jest zgodna z ofertą wybraną przez Abonenta, przy czym Dostawca Usług nie wprowadza limitów ilości danych.
15. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, chyba że jest to wymagane dla realizacji celów wynikających z przepisów prawa, w tym zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci.
16. Dostawca Usług nie wprowadza ograniczeń w dostępie do korzystania z usług, aplikacji lub treści, jednakże ograniczenia te mogą wynikać z regulaminów i specyfikacji konkretnych aplikacji i usług nieświadczonych przez Dostawcę Usług, w związku z prędkością pobierania i wysyłania danych, zgodną z ofertą wybraną przez Abonenta.
17. Dostawca Usług informuje, że korzystanie z niektórych aplikacji lub usług, wykorzystujących łącze internetowe może powodować obniżenie parametrów jakościowych usługi Internetowej, w szczególności poprzez obniżenie prędkości pobierania i wysyłania danych.
18. Dostawca Usług może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, w szczególności ma prawo:
 - wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
 - przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
- Dostawca Usług podejmuje działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:
 - podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczeniem Usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
 - informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
 - informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
 - eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje

reklamującego,

c) wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby Usługodawcy,

d) badania techniczne i obserwację urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla Usługi.

14. Usługodawca rozpatrujący reklamacje udziela w formie elektronicznej lub pisemnej odpowiedzi na reklamacje, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.

15. Odpowiedź na reklamacje powinna zawierać:

a) nazwę jednostki Usługodawcy rozpatrującej reklamacje,

b) powołanie podstawy prawnej,

c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,

d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,

e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku gdy reklamującym jest Konsument -także o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,

f) podpis upoważnionego pracownika Usługodawcy, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

16. W przypadku, gdy zgłoszona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamacje powinna ponadto:

a) zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
b) zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.

17. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Usługodawca wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Abonenta wobec Usługodawcy, a w przypadku braku zadłużenia, zgodnie z wnioskiem Abonenta, zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy, albo zaliczane na poczet przyszłych należności.

18. W przypadku zgłoszenia reklamacją co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją

19. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 10 ust. 8 pkt. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka Usługodawcy rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

§ 11 Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 listopada 2011 roku.

2. W zakresie nieuregulowanym stosuje się powszechnie

obowiązujące przepisy prawa.

3. Postanowienia Umowy mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu i Warunkami Promocji. Warunki Promocji mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

4. Usługodawca powiadamia o każdej zmianie Regulaminu, przedstawiając wzór nowego Regulaminu, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wejściem Regulaminu w życie.

5. Wypowiedzenie przez Abonenta warunków umowy z powodu braku akceptacji nowego Regulaminu staje się skuteczne z chwilą wejścia w życie nowego Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia oznacza akceptację zmian.

6. Aktualny Regulamin, Cennik, Warunki Promocji oraz koszty usług serwisowych są publicznie dostępne w siedzibie Usługodawcy. Mogą zostać również doręczone na Abonentowi na jego żądanie.

Oświadczam, iż zapoznałem się z Protokołem i akceptuję zgodnie z Pakietem parametry Usługi.

.....
data i podpis Abonenta