

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DOSTĘPU DO INTERNETU SIECI OMEGANET

Określa zakres i warunki wykonywania usług dostępnych w sieci Internet wraz z usługami dostępu do Internetu przez
OMEGA COMPUTERS 43-438 Brenna, ul. Wyzwolenia 36

§ 1

Prawo własności urządzeń

1. Wszystkie urządzenia do transmisji danych w sieci szkieletowej są własnością **OMEGA COMPUTERS**;

§ 2

Prawa i obowiązki Operatora:

1. Administratorzy **OMEGA COMPUTERS** nie ponoszą żadnej odpowiedzialności z tytułu

- a) usterek powstałych na skutek zmiany warunków atmosferycznych (burze, wichury i inne kataklizmy);
- b) za jakość i stan urządzeń odbiorczych Użytkownika;
- c) za niedostosowanie urządzeń Użytkownika do standardu sieci OmegaNET;
- d) niewłaściwej eksploatacji urządzeń sieciowych;
- e) zdarzenia, na które OMEGA COMPUTERS nie ma bezpośredniego wpływu, np. usterki energetyczne, przepięcia w sieci itp.
- f) powstałych przerw w dostępie do łącza internetowego w wyniku korzystania z usługi osób trzecich;
- g) trudności w dostępie do Internetu wynikłe z powodu zapchania łącz, w szczególności międzynarodowych lub awarii komputera/systemu Użytkownika, bądź innych przyczyn całkowicie niezależnych od Administratorów;

2. OMEGA COMPUTERS ponosi odpowiedzialność za niewykonanie Usług internetowych OmegaNET za wyjątkiem sytuacji, kiedy to niewykonanie lub nienależyte wykonanie tych Usług wynika z winy Użytkownika lub nieprzestrzegania przez niego postanowień Regulaminu. Po 48 godzinach (dwóch dniach roboczych) od czasu zgłoszenia awarii wynikłej z winy OMEGA COMPUTERS za każdą następną dobę przysługuje Użytkownikowi 3% upustu od abonamentu;

3. Wszelkie awarie należy zgłaszać pod **nr telefonu: 33 4321 555, 507 367 206**;

4. Osoby nieprzestrzegające Regulaminu OmegaNET czy też Umów zawartych z OMEGA COMPUTERS w którymkolwiek z ich punktów, ponoszą ryzyko czasowej lub całkowitej utraty dostępu do sieci OmegaNET;

5. OMEGA COMPUTERS zobowiązuje się do informowania Użytkowników sieci (w miarę możliwości przynajmniej na 24 godziny przed terminem prac) o planowanych pracach konserwacyjnych w sieci. Informacje te zostaną przekazane przez Administratorów sieci pocztą e-mail lub też zostaną zamieszczone w przeglądarce internetowej.

6. **OMEGA COMPUTERS gwarantuje:**

- a) pomoc w pierwszej konfiguracji nowo podłączonemu Użytkownikowi (z zastrzeżeniem, iż jakość posiadanego przez Użytkownika sprzętu może nie wystarczać do poprawnego funkcjonowania systemu);
- b) zapewnienie sprawności łącza internetowego oraz utrzymywania jakości usługi na niezmiennym poziomie;
- c) w razie awarii łącza internetowego, dopilnowanie i monitorowanie jak najszybszego reaktywowania połączenia;
- d) usuwanie awarii systemu i wszelkich urządzeń transmisyjnych w czasie 48 godzin (w dniach roboczych od poniedziałku do piątku) od chwili przyjęcia zgłoszenia o awarii;
- e) dokonywanie przeglądów technicznych, okresowych kontroli łącza i urządzeń transmisyjnych, wykonywania tych operacji podczas najniższego obciążenia systemu;

7. Administratorzy są jedynymi osobami uprawnionymi do udostępniania łącza internetowego użytkownikom sieci **OMEGA COMPUTERS**;

§ 3 Podłączenie do sieci

1. Przyłączenie do sieci następuje po podpisaniu umowy z Użytkownikiem;
2. Nowy Użytkownik podpisując Umowę dostarczania usług, przyjmuje do wiadomości i zobowiązuje się przestrzegać postanowień niniejszego Regulaminu;

§ 4

Prawa i obowiązki Użytkownika

1. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za:

- a) sposób w jaki wykorzystuje dostęp, w szczególności za formę, treść i inną zawartość przesyłanych danych z uwzględnieniem odpowiedzialności karnej za działanie niezgodne z prawem;
- b) ponosi pełną odpowiedzialność za wszystkie działania, które są generowane przez jego komputer, a w szczególności za szkody wyrządzone innym Użytkownikom;
- c) każde działanie, niezgodne z prawem polskim i międzynarodowym, może zostać wykryte, a sprawca może zostać pociągnięty do odpowiedzialności;**

2. Użytkownicy mają obowiązek:

- a) przestrzegać wszystkich ustaleń Regulaminu;
- b) dbać o stan i właściwe funkcjonowanie urządzeń transmisyjnych;
- c) dbać o ochronę antywirusową swoich komputerów;
- d) wyposażyć gniazdko zasilające w uziemienie (zerowanie), w czasie burzy rozłączyć fizycznie urządzenia z gniazdko zasilającego;
- e) pilnować bezpieczeństwa komputera i jego zasobów poprzez stosowanie odpowiednich haseł itp.;
- f) przestrzegać prywatności innych użytkowników sieci;

3. Użytkownik sieci nie może:

- a) wykorzystywać metod oraz programów inwazyjnych;
- b) bez wiedzy OMEGA COMPUTERS zamieniać kart sieciowych pomiędzy Użytkownikami;
- c) zakładać komercyjnych serwisów internetowych;
- d) korzystać z dostępu do sieci w celach komercyjnych bez powiadomienia OMEGA COMPUTERS;
- e) działać na szkodę użytkowników sieci OMEGA COMPUTERS;

f) udostępniać osobom trzecim Internetu. W razie gdy firma OMEGA COMPUTERS zorientuje się, iż takie udostępnianie ma miejsce to nastąpi natychmiastowe odłączenie Użytkownika. Ponowne podłączenie do sieci OMEGA COMPUTERS kosztuje 100zł.

§ 5

Opłaty (zasady naliczania, rachunki, sposób płatności)

1. Użytkownik zobowiązany jest do wniesienia opłaty instalacyjnej w dniu zawarcia Umowy oraz do regulowania comiesięcznych opłat abonamentowych - zgodnych z cennikiem OMEGA COMPUTERS.
2. Należności Użytkownik wnosi samodzielnie i bez wezwania, przelewem na konto. Za miesięczny okres rozliczeniowy nie później niż do 10-tego dnia danego miesiąca. Za datę zapłaty uważa się datę wpływu środków na rachunek lub osobiście w siedzibie firmy.
3. Konto:

Odbiorca: **Bank Spółdzielczy Skoczów o/Brenna**
38 8126 1020 0045 4252 3000 0010
OMEGA COMPUTERS
43-438 Brenna ul.
Bukowa 20

4. Nie uiszczenie opłaty abonamentowej w podanym terminie grozi konsekwencjami odłączenia od usług sieciowych, aż do momentu uregulowania zobowiązań.

a) W przypadku, gdy Abonent pierwszy raz nie ureguluje abonamentu w terminie, musi zapłacić zaległy abonament oraz abonament za następny miesiąc.

b) W przypadku, gdy Abonent drugi raz nie ureguluje abonamentu w terminie, musi zapłacić zaległy abonament oraz abonament za miesiąc następny i 50zł kary.

5. Abonament miesięczny może ulec zmianie (np. w przypadku zmiany przepustowości łącza itp.).

6. Zmiany wysokości abonamentów nie będą dotyczyły wniesionych opłat. Zmiana wymaga powiadomienia Użytkownika. Odmowa przyjęcia nowych warunków traktowana jest jako wypowiedzenie Umowy. Brak takiej odmowy w terminie 7 dni od daty nadania zawiadomienia o zmianach, traktuje się jako zgodę na nowe warunki.

7. Za opóźnienia w uiszczaniu opłat, będą pobierane odsetki ustawowe. Odsetki należne są za czas opóźnienia, w dniu zapłaty przez Użytkownika zaległej należności. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do płatności za czas trwania postępowania wyjaśniającego odsetek nie pobiera się, o ile reklamacja jest zasadna.

§ 6

Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacja może dotyczyć:

- a) Nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi
- b) Nieprawidłowego rozliczenia usługi

2. Tryb postępowania reklamacyjnego:

Reklamacja lub protokół przyjęcia reklamacji powinny zawierać następujące informacje

- Imię i nazwisko (lub nazwę) Osoby, która zgłasza reklamację
- Miejsce świadczenia usług
- Przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres
- Uzasadnienie wniesienia reklamacji
- Datę sporządzenia wniosku
- Wysokość kwoty rekompensaty finansowej w przypadku, gdy reklamujący żąda jej wypłaty
- Podpis osoby zgłaszającej reklamację

3. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie, ustnie do protokołu sporządzonego przez Operatora lub drogą elektroniczną

a) Gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie zawiera warunków określonych w punkcie 2, wtedy osoba upoważniona reprezentująca operatora, która przyjęła reklamację, jest zobowiązana do natychmiastowego poinformowania Osoby reklamującej o konieczności uzupełnienia reklamacji, wyznaczając termin nie krótszy niż 7 dni. i zakres uzupełnienia. Osoba upoważniona przez Operatora powinna również pouczyć, iż nie uzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez jej rozpatrzenia,

b) Złożenie reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu powinno być niezwłocznie potwierdzone przez osobę reprezentującą Operatora,

c) Gdy reklamacja zostanie złożona pisemnie, telefonicznie lub drogą elektroniczną to dostawca usług jest zobowiązany w terminie 14 dni od złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej. Jednak punktu tego nie stosuje się, gdy odpowiedź na reklamację nastąpi w terminie 14 dni od jej złożenia

4. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od:

- a) ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym to zakończyła się przerwa w świadczeniu usług
- b) dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana
- c) dnia doręczenia faktury zawierającej wadliwe obliczenie kwoty należności wynikające z tytułu usługi telekomunikacyjnej

5. Zgłoszenie przez Użytkownika reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty. Firma OMEGA COMPUTERS po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego rozliczy reklamacje. W przypadku gdy reklamacja zostanie uznana, Firma OMEGA COMPUTERS zwróci kwotę wynikającą z uznania reklamacji.

6. Firma OMEGA COMPUTERS jest zobowiązana do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Odpowiedź jest udzielana w formie pisemnej. Winna zawierać:

- a) nazwę jednostki, która rozpatrywała reklamację
- b) uznanie lub odmowę uznania reklamacji
- c) w przypadku uznania wypłaty rekompensaty finansowej - określenie wysokości kwoty i terminu wypłaty
- d) podpis upoważnionego pracownika, reprezentującego Operatora wraz z podaniem zajmowanego stanowiska,

7. W przypadku, gdy reklamacja nie zostanie uznana w całości lub częściowo powinno być w odpowiedzi wskazane uzasadnienie faktyczne i prawne jej odrzucenia.

§ 7

Ograniczenie, zawieszenie świadczenia usług i rozwiązanie umowy

1. W przypadku umowy na czas określony - Abonent może zrezygnować z Usługi na stałe dopiero po zakończeniu trwania bieżącej Umowy terminowej.
2. W przypadku rozwiązania umowy Abonent jest zobowiązany zgłosić swoją rezygnację w formie pisemnej skierowanej na adres: **OMEGA COMPUTERS, 43-438 Brenna, ul. Wyzwolenia 36.**
3. **W przypadku gdy Abonent zrywa UMOWĘ TERMINOWĄ przed czasem jej wygaśnięcia zobowiązany jest do uiszczenia opłaty, jaka wynika z pozostałego czasu trwania umowy.**
4. Po wygaśnięciu umowy terminowej jest ona automatycznie zamieniana w bezterminową jeśli strony nie ustalą inaczej.
5. W przypadku gdy umowa zawarta jest na czas nieokreślony to może być ona rozwiązana przez każdą ze stron z 60 dniowym okresem wypowiedzenia. Rozwiązanie Umowy przez Użytkownika następuje tylko na jego pisemne oświadczenie.
6. OMEGA COMPUTERS przysługuje prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w następujących przypadkach:
 - a) w razie cofnięcia lub ograniczenia Operatorowi koncesji oraz zezwoleń;
 - b) w przypadku naruszenia przez Użytkownika postanowień Umowy lub Regulaminu;
 - c) w przypadku uchylania się Użytkownika od regulowania opłat;
 - d) gdy Użytkownik umożliwi dodatkowe korzystanie z dostępu do Internetu za pomocą sieci OMEGA COMPUTERS, szczególnie gdy umożliwi dostęp poza lokal, który dotyczy Umowa;
 - e) gdy Użytkownik nie dopuści do kontroli przyłącza do sieci;
7. Użytkownik może zostać odłączony, jeśli naruszył postanowienia niniejszego Regulaminu, w którymkolwiek z jego punktów. Użytkownik wówczas może zostać odłączony bez prawa powrotu do sieci.
8. Użytkownikom odłączonym od sieci OMEGA COMPUTERS z przyczyn podanych w pkt 6 nie przysługuje zwrot jakichkolwiek kwot wpłaconych na rzecz OMEGA COMPUTERS, ani żadna inna forma rekompensaty.

§ 8

Renegocjacja warunków umowy

1. Umowę można renegocjować po upływie przynajmniej 12 miesięcy od daty jej zawarcia.
2. Okres na jaki zawarta jest renegocjowana umowa jest sumą ilości miesięcy pozostałych do zakończenia bieżącej umowy oraz przynajmniej 12 miesięcy przedłużenia.
3. Renegocjacja umowy automatycznie unieważnia poprzednią umowę.

§ 9

Zmiany w Regulaminie

1. Zmiany w Regulaminie mogą zostać wprowadzone przez Administratorów OmegaNET. O zmianach Regulaminu Użytkownicy zostaną poinformowani stosowną informacją w przeglądarce lub przez przesłanie treści zmienionego Regulaminu w formie pisemnej.
2. W przypadku wprowadzenia do Regulaminu zmian, Użytkownik ma prawo rozwiązać Umowę, z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia, o ile w terminie 7 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o zmianie Regulaminu złoży stosowne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy w Siedzibie OMEGA COMPUTERS lub prześle takie oświadczenie listem poleconym na adres OMEGA COMPUTERS wskazany w Umowie.
3. W przypadku nieskorzystania przez Użytkownika, w terminie określonym w ust. 9.2 z prawa do wypowiedzenia Umowy, przyjmuje się, iż Użytkownik wyraził zgodę na zmianę Umowy w części dotyczącej treści załącznika w postaci Regulaminu.
4. Regulamin obowiązuje od dnia 1 kwietnia 2011 r.