

Regulamin świadczenia usług KOLNET

Niniejszy regulamin określa wzajemne obowiązki Usługodawcy oraz Usługobiorca korzystającego ze świadczonych przez Usługodawcę usług.

§ 1

Definicje

1. **KOLNET s.c.** to firma zapewniająca dostęp do sieci INTERNET zwana dalej Usługodawcą, Operatorem lub KOLNET, z siedzibą w Czechowicach-Dziedzicach, ul. Dojazdowa 7.
2. **Abonent (Usługobiorca)** nazywana jest osoba fizyczna lub prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług internetowych.
3. **Konsument** - osoba fizyczna, z którą została zawarta Umowa o świadczenie usług internetowych, korzystająca z tych usług do celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
4. **Cennik** – Standardowy Cennik Usług – spis obowiązujących cen za wykonane usługi i nazwy tych usług dostępnych dla użytkownika w sieci KOLNET.
5. **Abonament** - cyklicznie pobierana opłata za korzystanie z usług zdefiniowanych w „Umowie o świadczenie usług”
6. **Urządzenie** - elektroniczne aktywne i pasywne urządzenie telekomunikacyjne wydane i zainstalowane u Użytkownika w celu świadczenia usług
7. **Administrator** - osoba odpowiedzialna za poprawne funkcjonowanie łączy internetowych zarządzanych przez KOLNET
8. **Usterka** – nieprzewidziane uszkodzenie nadajnika w sieci KOLNET
9. **Przerwa w świadczeniu Usługi** – brak dostępu do sieci KOLNET spowodowana Usterką
10. **Lista referencyjna** – lista urządzeń zaakceptowanych przez Usługodawcę do świadczenia usług
11. **Lokal** – miejsce, w którym świadczone są usługi na rzecz Abonenta, wskazane przez Abonenta
12. **Umowa** – „Umowa o świadczenie usług” podpisana przez Abonenta z Usługodawcą

§ 2

Zakres i warunki świadczenia usług

1. Usługodawca świadczy usługi dostępu do sieci, rodzaje usług określone są w cenniku.
2. Usługodawca świadczy usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych.
3. Jakość usług określona jest w Umowie, cenniku promocji i/lub Cenniku.
4. Gwarancja pasma określona jest parametrem CIR.
5. W przypadku braku parametru CIR w Umowie, cenniku promocji i/lub Cenniku jest to usługa niegwarantowana.
6. Usługodawca zapewnia poprawne świadczenie dostarczanych przez siebie usług, pod warunkiem posiadania przez Abonenta odpowiedniego zestawu instalacyjnego.
7. Świadczenie usług dotyczy Lokalu, w którym istnieją możliwości techniczne do ich świadczenia.
8. Warunkiem rozpoczęcia korzystania ze świadczonych przez Usługodawcę usług jest zawarcie przez Abonenta umowy i podłączenie go do sieci.
9. Świadczenie usług i rozpoczęcie naliczania opłat rozpoczyna się od dnia uruchomienia usługi w Lokalu, chyba że w Umowie zaznaczono inaczej.
10. Abonent zobowiązany jest:
 - a) dbać o stan i właściwe funkcjonowanie urządzeń transmisyjnych poprzez m.in. jak najszybsze zgłaszanie wszelkich usterek i awarii,
 - b) do uziemienia maszu / uchwytu, na którym zamontowane jest Urządzenie,
 - c) do odłączenia wadliwego urządzenia (karta sieciowa, router, AP) od sieci i zgłoszenia tego faktu Usługodawcy,
 - d) stosować się do poleceń Usługodawcy lub jego Administratora,
 - e) w trakcie wyłączeń atmosferycznych wyłączyć z prądu zasilacze od Urządzeń, wyciąć wtyczkę LAN z karty sieciowej, switcha, access pointa i in.,
 - f) nie działać na szkodę zasobów lub innych Usługobiorców sieci,
 - g) nie dokonywania zmian w instalacji i wyposażeniu sieci ethernetowej bez powiadomienia Operatora,
 - h) zapewnić odpowiednią ochronę antywirusową komputera,
 - i) przestrzegać przepisów prawa i treści Regulaminu oraz Umowy, a w szczególności nie dostarczać treści o charakterze naruszającym przepisy prawa,
 - j) Usługobiorca zobowiązany jest do poinformowania Usługodawcy o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w umowie, w szczególności wobec niego postępowań upadłościowych oraz innych postępowań sądowych mogących mieć wpływ na wykonywanie umowy, w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań. W przypadku nie poinformowania o zmianie adresu lub innych danych wszelka korespondencja, wysłana przez Usługodawcę będzie uważana za poprawną i skutecznie doręczoną.
11. W ramach korzystania z Usługi Usługobiorca zobowiązany jest nie umożliwiać korzystania z Usługi innym podmiotom poza Lokalem.

§ 3

Obowiązki Usługodawcy

1. Usługodawca zobowiązuje się do:
 - a) sprawnego funkcjonowania serwera i łączy w zakresie podległym jego jurysdykcji oraz utrzymania jakości usług na tym poziomie zagwarantowanym w Umowie,
 - b) informowania Usługobiorcę o ewentualnych pracach konserwacyjnych w sieci i przerwach w transmisji,
 - c) usuwania awarii systemowych i sprzętowych, wszelkich urządzeń transmisyjnych sieci KOLNET w ciągu 3 dni roboczych od chwili zgłoszenia, gdzie dni robocze liczone są od poniedziałku do piątku, a godziny robocze od 9:00 do 17:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
 - d) pomocy nowo podłączonemu Usługobiorcy w pierwszej konfiguracji systemu do pracy w sieci INTERNET, w miarę możliwości, ale bez gwarancji powodzenia, gdyż jakość posiadanego sprzętu może nie umożliwiać poprawnej pracy w sieci; jednorazowa pomoc przy konfiguracji jest bezpłatna.

§ 4

Zamówienie usługi

1. Do sieci może podłączyć się dowolna osoba fizyczna lub prawna albo jednostka

organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, z obszaru objętego strukturą sieci, o ile umożliwiającą to warunki techniczne, tylko i wyłącznie za zgodą Usługodawcy.

2. Zamówienie jest traktowane jako oferta Klienta zgodnie z art. 66 i nast. Kodeksu cywilnego.
3. Zawarcie umowy wiąże się z zapewnieniem Usługodawcy, że Usługobiorca posiada tytuł prawny do Lokalu, w którym nastąpi instalacja lub zgodę właściciela Lokalu.
4. Usługobiorca zamawiając usługę, zobowiązuje się przestrzegać postanowienia niniejszego Regulaminu.

§ 5

Czas trwania umowy

1. Czas trwania umowy może być nieoznaczony lub oznaczony. Inny niż nieoznaczony czas trwania umowy określony może zostać wyłącznie w formie pisemnej.
2. W przypadku gdy czas trwania umowy jest oznaczony, w razie wcześniejszego wypowiedzenia umowy przez Usługobiorcę, Usługodawca może obciążyć Usługobiorcę kosztami wynikającymi z tego tytułu. Zakres kosztów będzie określony w zawieranej umowie i jeśli będzie przekraczał wartość określoną w Prawie Telekomunikacyjnym, zostanie zmniejszony do wartości zgodnej z ustawą.

§ 6

Opłaty i zasady naliczania opłat

1. Opłata abonamentowa pobierana jest za usługi określone w umowie.
2. Elementami, które mogą składać się na opłatę abonamentową w szczególności są:
 - a) wielkość prędkości gwarantowanej (CIR),
 - b) wielkość prędkości maksymalnej (MIR),
 - c) gwarantowany czas usunięcia usterki.
3. Usługobiorca zobowiązany jest do uiszczania płatności za wybraną usługę wg zawartej umowy i w terminie w niej określonym, o ile umowa nie stanowi inaczej
4. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy, tj. okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca.
5. Usługobiorca wraz z pierwszą fakturą VAT obciążony zostanie opłatą aktywacyjną lub opłatą za przyłączenie do sieci, o ile umowa nie stanowi inaczej.
6. W przypadku przyłączenia do sieci lub aktywacji usługi w trakcie miesiąca kalendarzowego, opłata abonamentowa pobierana jest za pozostałą liczbę dni do końca miesiąca kalendarzowego, przy czym jeden dzień to 1/30 wartości Abonamentu miesięcznego.
7. Usługodawca ma prawo ograniczyć lub zawiesić świadczone na rzecz Abonenta usługi, jeśli pozostaje on w opóźnieniu z płatnością należności za świadczone Usługi.
8. Usługobiorca może żądać od Usługobiorcy w trakcie wykonywania umowy wpłaty zaliczki na poczet najbliższego abonamentu.
9. W szczególności KOLNET może żądać wpłaty zaliczki w przypadku dwukrotnego przekroczenia terminu płatności.
10. Usługobiorca zobowiązany jest wpłacić zaliczkę w wyznaczonym przez Usługodawcę terminie.
11. Wysokość zaliczki nie przewyższy wartości abonamentu wynikającego z umowy.
12. Usługodawca ma prawo do zawieszenia świadczenia usług, jeśli Usługobiorca odmówił wpłaty zaliczki lub nie dotrzymał ustalonego terminu wpłaty zaliczki.
13. Aktualny cennik usług oraz kosztów usług serwisowych znajduje się w siedzibie Usługodawcy oraz może zostać udostępniony drogą elektroniczną Usługobiorcy na każde jego żądanie..

§ 7

Standardowe warunki umowy

Umowa powinna określać w szczególności:

- a) strony umowy, w tym nazwę (firmę), adres i siedzibę dostawcy usług,
- b) rodzaj świadczonych usług,
- c) termin oczekiwania na przyłączenie do sieci lub termin rozpoczęcia świadczenia usług,
- d) okres, na jaki została zawarta umowa,
- e) pakiet taryfowy, jeżeli na świadczone usługi obowiązują różne pakiety taryfowe,
- f) sposób składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi,
- g) okres rozliczeniowy,
- h) tryb i warunki dokonywania zmian umowy oraz warunki jej przedłużenia.

§ 8

Odpowiedzialność Usługodawcy i kary umowne

1. Usługodawca odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz obowiązujących przepisach prawa, przede wszystkim Prawie Telekomunikacyjnym, chyba że nie wykonanie lub nienależyte wykonanie umowy nastąpiło skutek siły wyższej, z winy Usługobiorcy lub wskutek nieprzestrzegania przez Usługobiorcy postanowień Umowy.
2. Usługodawca nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci INTERNET.
3. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu Usługodawca w związku ze świadczonymi usługami podejmuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, w tym zablokowanie częściowe lub całkowite Usługobiorców zagrażającym bezpieczeństwu sieci.
4. Za każdy dzień zawinionego przez Usługodawcę opóźnienia dokonania aktywacji abonamentowej przysługuje kara umowna w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
5. Za każdy dzień Przerwy w świadczeniu Usługi Usługobiorcy przysługuje uprawnienie do żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę.
6. Odszkodowanie zawarte w §8 pkt. 5 przysługuje, jeżeli:
 - a) Usługobiorca zgłosił występowanie Przerwy wg §8 pkt. 7 i 8.
 - b) w Okresie rozliczeniowym łączny czas Przerw w świadczeniu Usługi był dłuższy niż 72 godziny oraz
 - c) Przerwa wystąpiła z winy Usługodawcy oraz

- d) Usługobiorca dokonał reklamacji dotyczącego nienależytego wykonania usługi lub niewykonania usługi zgodnie z § 11.
7. Zgłoszenie dotyczące Przerwy w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Usługobiorca stwierdził wystąpienie Przerwy za pośrednictwem kanałów zgłaszania usterek dostępnych na www.kolnet.eu.
8. Zgłoszenie powinno zawierać pełne dane osoby, na którą jest umowa, a więc imię, nazwisko, pełny adres oraz numer identyfikacyjny (ID), opis problemu oraz jak długo występuje. Zgłoszenia nie zawierające wszystkich powyższych danych nie są rejestrowane.
9. Usługodawca zobowiązuje się do usunięcia Usterki w ciągu 24 godzin roboczych od momentu zgłoszenia.
10. Wypłata odszkodowań – kar umownych – zostanie zgodnie z wnioskiem Usługobiorcy zaksięgowana w formie bonifikaty na poczet przyszłych należności za świadczone usługi lub zostaje przekazana na konto Usługobiorcy.

§ 9

Wyłączenie odpowiedzialności

Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:

- treści przekazywane za pośrednictwem sieci INTERNET,
- zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera Usługobiorcy przed ingerencją osób trzecich,
- szkody poniesione przez Usługobiorcę w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z usług dostępu do Internetu, jeśli nie wykonanie lub nienależyte wykonanie umowy nastąpiło skutek siły wyższej, z winy Usługobiorcy lub wskutek nieprzestrzegania przez Usługobiorcy postanowień Umowy.
- wadliwe działanie Usługi w przypadku zainstalowania i użytkowania sprzętu, który nie występuje na Liście referencyjnej Usługodawcy lub w przypadku jego uszkodzenia.
- Wadliwe działanie usługi w przypadku występowania zakłóceń niezależnych od Usługodawcy występujących na częstotliwościach nielicencjonowanych i niemożliwych do usunięcia przez Usługodawcę.

§ 10

Obsługa serwisowa

W ramach obsługi serwisowej Usługodawca zapewnia Usługobiorcy:

- przygotowanie łącza do dokonania uruchomienia usługi w ramach możliwości technicznych,
- okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łącza oraz sprawdzanie parametrów łącza poprzez zdalne bieżące, cykliczne ich pomiary, eliminowanie usterek,
- techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usługi po zgłoszeniu przez Abonenta, obejmującą w szczególności:
 - pomoc w instalacji urządzenia dostępowego,
 - eliminowanie usterek i nieprawidłowości w dostarczaniu usługi,
 - usuwanie awarii,
- możliwość telefonicznej obsługi w godzinach i pod numerem wskazanym na stronie www.kolnet.eu a w tym:
 - uzyskiwanie informacji o usłudze,
 - pomoc techniczną i zgłaszanie usterek i awarii.
- Abonent jest zobowiązany umożliwić sprawdzenie stanu technicznego Urządzenia w Lokalu o ile jest to konieczne do należytego świadczenia Usługi lub rozpatrzenia reklamacji. Sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Usługobiorcą w godzinach pracy obsługi serwisowej.
- Usługodawca świadczy obsługę serwisową w dni robocze z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w godzinach podanych na www.kolnet.eu.
- Usługodawca oświadcza, że zapewnia Abonentowi bezpłatną usługę serwisową – gwarancyjną i bezpłatną techniczną pomoc telefoniczną. Pozostałe usługi serwisowe Usługodawca zapewnia odpłatnie wg cen określonych w Cenniku.

§ 11

Postępowanie reklamacyjne

- Usługobiorca może składać reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, niedotrzymania z winy Usługodawcy terminu rozpoczęcia świadczenia usług oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług.
- Usługobiorca może złożyć reklamację pisemnie, a także drogą elektroniczną na adres: poczta@kolnet.eu o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
- Reklamacja może być złożona w terminie 30 dni od ostatniego dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług lub od dnia, w którym upłynął termin rozpoczęcia świadczenia przez Usługodawcę, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub od dnia doręczenia lub udostępnienia w inny sposób faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
- Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 3, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Usługodawca niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Usługobiorcy,
 - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku żądania ich wypłaty,
 - numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt. 5d),
 - podpis Usługobiorcy - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do w siedziby Usługodawcy.
- W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w pkt. 5, o ile nie zostaną uzupełnione przez Usługobiorcę w terminie wskazanym przez Usługodawcę, pozostaną bez rozpatrzenia.
- W wezwaniu Usługodawca wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
- Usługobiorca jest zobowiązany do terminowego uiszczenia należności za usługi nie

objęte reklamacją.

- Usługodawca rozpatrujący reklamację jest obowiązany zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
- Przy rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu, Usługodawca zobowiązany jest uwzględnić:
 - prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
 - dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego,
 - wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez Usługodawcę
 - badania techniczne i obserwacje urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla świadczonych usług
- Usługodawca udziela w formie pisemnej lub drogą elektroniczną odpowiedzi na reklamację, w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia.
- W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w ciągu 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
- W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna ponadto:
 - zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - zostać doręczona reklamującemu Usługobiorcy przesyłką poleconą lub drogą elektroniczną
- W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, kwota przysługująca Usługobiorcy w związku z uwzględnieniem reklamacji zostanie zgodnie z wnioskiem Usługobiorcy zaksięgowana w formie bonifikaty na poczet przyszłych należności za świadczone usługi lub zostaje przekazana na konto Usługobiorcy.
- W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.
- Spory pomiędzy Konsumentem a Usługodawcą dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, niedotrzymania z winy Usługodawcy terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług mogą zostać zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego lub postępowania przed sądem polubownym, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
- Prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

§ 12

Rozwiązanie umowy

- Usługobiorcy przysługuje prawo odstąpienia od Umowy poprzez pisemne oświadczenie złożone Usługodawcy, w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy.
- W przypadku, gdy Umowa została zawarta na czas nieokreślony przez Usługobiorcę, może być rozwiązana przez każdą ze Stron, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca, tj. miesięczny okres wypowiedzenia liczony jest od ostatniego dnia miesiąca, w którym zostało złożone wypowiedzenie.
- Oświadczenie woli zawierające rozwiązanie umowy należy złożyć pisemnie, drogą elektroniczną lub poprzez FAX
- W okresie wypowiedzenia nadal naliczane są opłaty wynikające z umowy.
- Usługodawca ma prawo rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowych w przypadku, gdy nastąpi brak możliwości świadczenia usług ze względu na zaistniałe warunki techniczne, takie jak brak sygnału w miejscu instalacji.
- Usługodawca może rozwiązać Umowę o świadczenie Usług ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Usługobiorca narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usług świadczonych przez Usługodawcę.
- Usługodawca może rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym w przypadku zalegania z zapłatą opłat przez Usługobiorcę powyżej 60 dni oraz w przypadku złamania przez Usługobiorcę postanowień zawartych w Umowie, Regulaminie.
- W przypadku rozwiązania umowy przez Usługodawcę z winy Usługobiorcy lub jej rozwiązania przez Usługobiorcę przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, Usługodawca ma prawo żądać zwrotu ulg, określonych w Umowie, w kwocie nie wyższej, niż stanowi o tym Prawo Telekomunikacyjne.

§ 13

Postanowienia końcowe

- W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego, Prawa Telekomunikacyjnego i innych obowiązujących ustaw w tym zakresie.
- Abonent ma obowiązek poinformować Usługodawcę o każdej zmianie swoich danych zawartych w Umowie w terminie 14 dni od zaistnienia tych zmian.
- Usługodawca powiadamia Usługobiorcę o każdej zmianie Regulaminu świadczenia usług z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji tych zmian, Usługobiorcy przysługuje prawo wypowiedzenia umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Usługodawcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
- Usługodawca powiadamia Usługobiorcę o każdej zmianie Cennika świadczenia usług z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji tych zmian, Usługobiorcy przysługuje prawo wypowiedzenia umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Usługodawcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z zastrzeżeniem zwrotu ulgi przyznanej Abonentowi w przypadku zgodnym z postanowieniami Prawa Telekomunikacyjnego.
- Prawo wypowiedzenia umowy, o którym mowa w ust. 2 i 3 może nastąpić w terminie 14 dni od otrzymania zmienionego Regulaminu lub Cennika.
- Regulamin obowiązuje od dnia 01/01/2010 r. i jest integralną częścią Umowy podpisanej z Usługobiorcą oraz Aneksu podpisanego w czasie obowiązywania nowego Regulaminu.