

Regulamin Świadczenia Usług Internetowych

Rozdział I

Postanowienia ogólne i wyjaśnienie wyrażeń umownych

Pojęcia użyte w tekście Regulaminu Usług Internetowych, zwanego dalej „Regulaminem”,

oznaczają:

§ 1

1. **„Operator”** – Usługodawca, ABP Computer Piotr Rosław Adrowski z siedzibą w Działdowie, której przedmiot działalności stanowi Transmisja danych i teleinformatyka. Usługodawca jest wpisany w rejestrze przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonym przez Prezesa Urzędy Komunikacji Elektronicznej pod numerem 1 122.
2. **„Abonent”** – Usługobiorca, osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona i działająca zgodnie z przepisami prawa, która podpisała z Operatorem **„ Umowę o korzystaniu z usług internetowych”** .
3. **„Usługi internetowe”** – usługi dostępu do sieci Internet świadczone przez operatora polegające na przyłączeniu urządzeń Abonenckich do sieci Operatora, za pomocą sieci radiowej, modemów dostępowych, łącz dzierżawionych, a także inne usługi świadczone przez Operatora dla Abonenta, związane z utrzymaniem kont poczty elektronicznej, rejestracji domen adresowych , utrzymania serwera wirtualnego Abonenta, projektami plastycznymi, graficznymi oraz wykonaniem stron www.
4. **„ Umowa”** – umowa o świadczenie usług Internetowych (będąca podstawą do korzystania z usług Operatora), którego integralną częścią są postanowienia niniejszego regulaminu oraz Cennika.
5. **„Cykl rozliczeniowy”** – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia Usług internetowych, rozpoczynający i kończący się we wskazanych przez operatora fakturach miesięcznych.
6. **„Cennik”** – zestawienie cen za usługi Internetowe świadczone przez Operatora.
7. **„Faktura VAT:** - dokument księgowy, na podstawie , którego Abonent uiszcza Operatorowi opłaty za usługi świadczone przez Operatora.
8. **„Opłata Abonamentowa”** – stała opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu świadczenia usług Internetowych i możliwości korzystania z usług Operatora w zakresie wysokości określonej w Cenniku.
9. **„Zlecenie instalacji”** – faktura VAT, w której wyszczególnione są wykonane przez Operatora usługi, Opłaty Abonamentowe, data uruchomienia usług Internetowych oraz wykaz urządzeń zainstalowanych Abonenta przez Operatora.
10. **„Urządzenie Abonenckie”** – urządzenia, które nie stanowią własności Operatora, zainstalowane w nieruchomości Abonenta służące do odbioru Usług Internetowych.
11. **„Usterka”** – wada techniczna, która nie uniemożliwia całkowite świadczenia usług Internetowych przez Operatora, a jedynie pogorszenie ich jakości.

- 12.,,Awaria” – uszkodzenie urządzeń całkowicie uniemożliwiające świadczenie Usług Internetowych, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz wynikających z działania siły wyższej.
- 13.,,Siła wyższa” – zdarzenie, którego wystąpienia nie można było w konkretnej sytuacji przewidzieć, niemożliwe do zapobieżenia przy użyciu normalnych środków (uderzenie pioruna, trzęsienie ziemi, awarie sieci Innych Operatorów itp.).
- 14.,,Tytuł prawny” – prawo własności użytkownika wieczystego, własnościowe prawo spółdzielcze do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, prawo dożywocia, dzierżawa najem, użyczenie.
- 15.,,Inni Operatorzy” – operatorzy telekomunikacyjni, do których sieci podłączony jest Operator zapewniający dostęp do sieci Internet poprzez własne łącze wyjściowe, także operatorzy telekomunikacyjni, którzy wydzierżawiają kabel Operatorowi lub Abonentowi.
- 16.,, Rejestracja domeny własnej” – rejestracja adresu internetowego Abonenta przez luz Abonenta w instytucji administrującą daną domeną.
- 17.,,Strona www” – prezentacja w postaci dokumentów tekstowych i graficznych, znajdująca się na serwerze Operatora i dostępna w sieci Internet.
- 18.,,Serwer wirtualny” – powierzchnia dyskowa na serwerze Operatora wykupiona przez Abonenta z przeszczeniem na komercyjną Stronę www.
- 19.,,Łącze stałe” – łącze zestawione poprzez dzierżawę kabla lub transmisję radiową, łączące Abonenta z Operatorem za pomocą Urządzeń znajdujących się na zakończeniach łącza.
- 20.,,Pakiet Usług” – zestaw Usług Internetowych wyszczególnionych w Cenniku.

§ 2

1. W umowie Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług Internetowych w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy, a w szczególności do terminowego uiszczania Opłat Abonamentowych.
2. Abonent może zawrzeć umowę z Operatorem osobiście lub przez należycie umocowaną osobę.

§ 3

1. Wysokość Opłat Abonamentowych oraz zakres świadczonych Usług Internetowych dla danego Pakietu Usług są podane w Cenniku Operatora.

Rozdział II – Świadczenie Usług Internetowych

§ 4

1. Operator zobowiązuje się do realizacji złożonego zamówienia na Usługi Internetowe po sprawdzeniu możliwości technicznych zestawienia Łącza Stałego.

§ 5

1. Abonent wyraża zgodę na zainstalowanie i eksploatację Urządzeń w nieruchomości lub lokalu, w stosunku. Do którego przysługuje mu Tytuł Prawny.
2. Abonent, któremu nie przysługuje Tytuł Prawny albo u którego zainstalowanie lub zestawienie Łącza Stałego jest uzależnione od poprzedniej zgody osoby posiadającej Tytuł Prawny, jest zobowiązany do uzyskania takiej zgody w formie pisemnej i dołączenia jej do Umowy.

§ 6

1. Abonent wyrażając zgodę, o której mowa w § 5 ust.1, wyraża zgodę na przeprowadzenie kabla, wiercenie niezbędnych otworów w ustalonych miejscach oraz mocowanie odpowiedniego wyposażenia.
2. Do obowiązków Operatora nie należy dokonywanie czynności przygotowania nieruchomości lub lokalu do instalacji Urządzeń. Nie ponosi on w tym zakresie odpowiedzialności za szkodę wynikłą z zaniedbania Abonenta.

§ 7

1. Podczas montażu Urządzeń w lokalu winien być Abonent lub upoważniona przez niego osoba

pełnoletnia.

§ 8

1. Pracownicy obsługi technicznej zestawiający Łącze Stałe lub instalujący Urządzenia nie są upoważnieni do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Abonenckich. W przypadku, gdy montaż urządzeń jest połączony z dodatkowymi nakładkami materiałowymi lub czasowymi, Operator jest uprawniony do pobierania dodatkowej opłaty instalacyjnej naliczonej według kosztorysu przedstawionego Abonentowi zaakceptowanego przez niego przed rozpoczęciem prac instalacyjnych.

§ 9

1. Wszelkie modyfikacje i naprawy Urządzeń mogą być dokonywane wyłącznie przez pracowników Operatora

Rozdział III – Opłaty za Usługi Internetowe

§ 10

1. Na podstawie podpisanego przez Abonenta zlecenia instalacji, zostaje wystawiona Abonentowi Faktura VAT.
2. Data podpisania przez Abonenta zlecenia instalacji jest datą rozpoczęcia Świadczenia Usług Internetowych
3. Jeżeli uruchomienie Usług Internetowych nastąpiło w trakcie Cyklu Rozliczeniowego, wysokość Opłaty Abonamentowej nalicza się mnożąc ilość dni pozostałych do końca Cyklu Rozliczeniowego przez 1/30 Opłaty Abonamentowej.

§ 11

1. Opłata Abonamentowa pobierana jest z góry Cyklu Rozliczeniowego (do 15 dnia każdego miesiąca za dany miesiąc).
2. Dopuszcza się możliwość ustalenia terminu płatności i sposobu uiszczenia Opłat Abonamentowych w fakturach przekazywanych przez Operatora w wyniku indywidualnych negocjacji z Abonentem .
3. W przypadku opóźnienia w dostarczeniu Abonentowi faktury VAT, Opłata Abonamentowa winna być uiszczana bez uprzedniego wezwania, w terminie i wysokości z ostatnio otrzymanej faktury VAT, przy zachowaniu tego samego sposobu płatności.

§ 12

1. W przypadku opóźnienia Opłaty Abonamentowej, Operator może pobrać odsetki ustawowe.

Rozdział IV – Obowiązki i prawo Operatora

§ 13

1. Operator zobowiązany jest do świadczenia usług Internetowych Abonentowi w sposób ciągły.
2. Operator zobowiązany jest do wykonywania przeglądów w miarę możliwości w porze najniższego obciążenia łączy.
3. Operator zastrzega sobie prawo do przerw w dostępie do sieci Internet spowodowanych konserwacją urządzeń lub modernizacją sieci, nie dłuższych jednorazowo niż 12 godzin i nie więcej niż przez 3 dni w kwartale. Przekroczenie wskazanego okresu spowoduje, iż Operator obniży wysokość Opłaty Abonamentowej w następnym Cyklu Rozliczeniowym o 1/30 za każdy kolejny dzień braku dostępu.
4. Operator zawiadomi Abonenta o planowanej dłuższej przerwie w dostępie do sieci Internet co najmniej 24 godziny przed jej wystąpieniem stosownym komunikatem na stronie internetowej www.abp.pl w zakładce : aktualności.

§ 14

1. Abonentowi przysługuje prawo do odpłatnego korzystania z naprawy lub wymiany wadliwych urządzeń stanowiących jego własność dokonywanych przez Operatora.

§ 15

1. Operator ma prawo do odłączenia Abonenta od Usług Internetowych w przypadku stwierdzenia :
 1. jego nieuprawnionego działania sieci,
 2. działania na szkodę innych Abonentów lub innych Operatorów,
 3. udostępniania oraz używania wulgaryzmów i treści sprzecznych z prawem.

§ 16

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności wobec osób trzecich za treści Stron www Abonenta, w szczególności za ich zgodność ze stanem faktycznym i prawnym.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu strat, jakie może ponieść abonent na skutek niewłaściwego działania sieci Internet na terenie lub poza terenem Polski.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki zmian regulaminów oraz cenników innych operatorów administrujących domenami internetowymi zakupionymi przez Abonenta, w tym również tych, które zostały zakupione za pośrednictwem Operatora.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług Internetowych spowodowanych awarią dzierżawionego łącza lub Urządzeń abonenckich. W okresie przerwy Abonent jest zobowiązany do uiszczenia pełnej Opłaty Abonamentowej.
5. Operator zastrzega sobie prawo do umieszczenia na stronie www Abonenta informacji w tym, iż strona ta znajduje się na serwerze Operatora. Operator może odmówić umieszczenia Strony www na serwerze w razie wątpliwości, co do zgodności jej treści z prawem.

Rozdział V – Prawa i obowiązki Abonenta

§ 17

1. Abonent jest zobowiązany do pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą Urządzeń uszkodzonych wskutek nieprawidłowego użytkowania przez Abonenta, a w razie ich zniszczenia, utraty lub kradzieży, do zapłaty ich ceny, pomniejszonej o aktualną stawkę amortyzacji.

§ 18

1. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora na piśmie o wszelkich zmianach danych identyfikacji dotyczącej Abonenta zawartych w Umowie.

§ 19

1. Abonent zobowiązuje się do właściwego korzystania z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa krajowego o umowach międzynarodowych, których Rzeczpospolita Polska jest stroną.
2. Abonent sam może zaproponować nazwę i hasło do kont pocztowych, którymi będzie się posługiwać w związku z korzystaniem z abonamentu. Operator zastrzega sobie jednak prawo ze względów bezpieczeństwa do nieakceptowania zaproponowanej nazwy/hasła i wykorzystania nazwy/hasła przez siebie zaproponowanego.
3. Abonent zobowiązany jest do ochrony systemu przed wprowadzeniem do niego „wirusów komputerowych”.
4. Abonent zobowiązuje się do nie udostępniania hasła do konta osobom trzecim.
5. Abonent zobowiązuje się do nie udostępniania zainstalowanego przez Operatora łącza osobom trzecim, także poza lokalem, w którym zostało zainstalowane łącze.
6. Za szkody wyrządzone osobom trzecim przez treści umieszczone przez Abonenta w obrębie swojego konta odpowiada Abonent.

Rozdział VI – Zasady usuwania usterek i awarii

§ 20

1. Usunięcie usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszeń.

§ 21

1. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia.
2. Za okres braku świadczenia Usług Internetowych wynikających z awarii trwającej dłużej niż 2 dni robocze, Abonentowi przysługuje prawo do obniżenia Opłaty Abonamentowej za 1/30 za każdy następny dzień.

§ 22

1. Abonent jest zobowiązany w celu dokonania przeglądu, pomiarów i usuwania usterek do udostępnienia lokalu pomiędzy godzinami 9:00 – 20:00.
2. Podczas dokonywania ww. czynności w lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.

Rozdział VII – Zmiana Umowy lub Regulaminu

§ 23

1. Operator jest zobowiązany poinformować Abonenta o każdej zmianie Umowy lub Regulaminu na 14 dni przed wejściem zmian w życie. Zmiana regulaminu wiąże Abonenta, jeżeli nie wypowie on Umowy w terminie 14 dni od doręczenia zawiadomienia o proponowanej zmianie.
2. Zaoferowane w regulaminie lub w cenniku nowych produktów Usług Internetowych nie zmieniających warunków Umowy Abonenta korzystającego już z usług internetowych nie jest zmianą Umowy. Powyższe warunki wiążą Abonenta od chwili przystąpienia w formie pisemnego aneksu do korzystania z usług dodatkowych.
3. Każda zmiana regulaminu oraz Cennika będzie podawana do wiadomości na stronie internetowej ABP Computer – www.abp.pl w zakładce Internet oraz przesyłana pocztą elektroniczną na podany przez Abonenta adres.

§ 24

1. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta o nie przyjęciu nowych warunków umowy w ciągu 14 dni od dnia doręczenia zawiadomienia o zmianie oznacza akceptację zmiany Umowy.

Rozdział VII – Rozwiązanie Umowy

§ 25

1. Umowa zostaje rozwiązana, jeżeli Abonent zawiadomiony o zmianie wysokości Opłaty Abonamentowej lub innych postanowień złoży pisemne wypowiedzenie, dostarczając je osobiście do Operatora.
2. Termin wypowiedzenia biegnie od dnia 1- go następnego miesiąca po miesiącu, w którym dokonano wypowiedzenia.

§ 26

1. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca poprzez złożenie pisemnego wypowiedzenia.
2. Wypowiedzenie winno zostać przesłane drugiej stronie Umowy listem poleconym lub dostarczone osobiście w formie pisemnej.

§ 27

1. Usługobiorca i Usługodawca zgodnie postanawiają, że każdemu z nich przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym, gdy druga strona narusza jej istotne warunki i nie zaprzestaje naruszenia w terminie 30 dni od daty wezwania do ich usunięcia. Treść powyższego postanowienia dotyczy w szczególności uprawnienia usługobiorcy w przypadku, gdy świadczone usługi nie spełniają wymogów jakościowych podanych w Regulaminie świadczenia usług internetowych.
2. Usługodawca w szczególności uprawniony do rozwiązania umowy na zasadach określonych w ust.5 w przypadku, gdy Usługobiorca:
 1. zalega z zapłatą choćby części Abonamentu lub jakiegokolwiek innej opłaty należnej Operatorowi przez co najmniej jeden pełny okres płatności i nie uregulował zaległości w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty, nie krótszym niż 14 dni,
 2. ingeruje w sieć, w tym w szczególności przyłącza do niej urządzenia poza gniazdem abonenckim lub przyłącza do gniazda abonenckiego więcej urządzeń, niż przewidują to postanowienia umowy,
 3. dokonuje nieuprawnionych zmian w sprzęcie sieci lub gnieździe abonenckim, umożliwia osobom trzecim korzystanie z usług bądź sprzętu, w tym w szczególności poza lokalem lub za wynagrodzeniem,
 4. uzyskuje przy wykorzystaniu usług w sposób sprzeczny z przepisami prawa, dostęp do danych znajdujących się w posiadaniu osób trzecich,
 5. rozpowszechniana przy wykorzystaniu usług szkodliwe lub niepożądane,
 6. korzysta z sieci w sposób sprzeczny z przepisami prawa,
 7. wywołuje zakłócenia w funkcjonowaniu sieci (w tym również poprzez przyłączenie do sieci urządzeń telekomunikacyjnych wywołujących takie zakłócenia),
 8. uniemożliwia innym podmiotom zgodne z przepisami korzystanie z sieci,
 9. nie udziela operatorowi dostępu niezbędnego do sprawdzenia prawidłowości funkcjonujących urządzeń.

§ 28

1. Operator może rozwiązać umowę z 30 dniowym okresem wypowiedzenia w przypadku zmiany istotnych warunków technicznych niezależnych od Operatora uniemożliwiających dalsze dostarczanie usługi.
2. Umowa może być rozwiązana w każdym czasie za porozumieniem stron.

Rozdział IX – Wygaśnięcie umowy

§ 29

1. Umowa wygasa wskutek:
 - a. śmierci Abonenta,
 - b. wykreślenia Abonenta z ewidencji,
 - c. utraty przez Abonenta Tytułu prawnego do nieruchomości lub lokalu albo cofnięcia zgody przez osobę posiadającą Tytuł prawny do tej nieruchomości.
2. Wygaśnięcie umowy nie wpływa na powstałe wcześniej zobowiązania Abonenta wobec Operatora.

Rozdział X – Tryb reklamacji i zgłoszeń

§ 30

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji u Operatora w przypadku, gdy ma zastrzeżenia dotyczące świadczonych Usług Internetowych.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 2 pozostawia się bez rozpoznania, o czym operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Reklamacja powinna być złożona w formie pisemnej – drogą mailową lub w formie papierowej jak również przez stronę www.abp.pl i zawierać następujące informacje:
 1. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo reklamowego okresu,
 2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 4. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci,
 5. datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej,
 6. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa – w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wpłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 8. podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. Operator prowadzi rejestr reklamacji zawierający numer zarejestrowanej reklamacji oraz dane w zgłoszonej reklamacji.

6. Operator winien rozpatrzyć reklamację w terminie 7 dni licząc od daty wpływu reklamacji do Operatora .
7. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 1. nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację
 2. informację o dniu złożenia reklamacji
 3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 4. w przypadku przyczynia odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wpłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującym, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 8,
 5. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym , a dodatkowo w przypadku, gdy reklamującym jest konsument o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach , o których mowa a art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2017 r. poz. 907),
 6. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług , z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,

§ 31

1. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 1. Dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 2. Zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielna na papierze,
2. W postępowaniu reklamacyjnym w zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie stosuje się odpowiednio postanowienia rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. poz. 284).

§ 32

1. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty faktury VAT. W przypadku uznania reklamacji, Operator zwróci nienależnie pobrane Opłaty Abonamentowe.

Rozdział XI – postanowienia końcowe

§ 33

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za wady Urządzeń Abonenckich.

§ 34

1. Abonent jest zobowiązany do używania urządzeń zgodnie z jego przeznaczeniem i dołączoną instrukcją obsługi. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego odłączenia urządzenia w razie wystąpienia wyładowań atmosferycznych, czy innych czynników np. wahań napięcia energii elektrycznej, które mogą spowodować jego uszkodzenie lub

zniszczenie. Za szkody powstałe w wyniku niewłaściwego korzystania z urządzeń odpowiedzialność finansową ponosi Abonent.

§ 35

1. W przypadku sporów wynikających w tle wykonania lub interpretacji Umowy, Cennika bądź Regulaminu, Abonent nie ma prawa podnosić zarzutu, iż nie został zapoznany z regulaminem, a tym samym jego prawa zostały ograniczone.

§ 36

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.