

Dział I - Postanowienia ogólne

§1

Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają:

1. Klient - osoba fizyczna lub prawna, jednostka organizacyjna utworzona i działająca zgodnie z przepisami prawa występująca z wnioskiem o świadczenie Usługi.
2. Abonent – podmiot (osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej), który zawarł umowę z Operatorem o świadczenie Usługi Standard/Biznes/Super.
3. Cennik - „Cennik usługi Standard/Biznes/Super świadczonej przez Netcom”.
4. Jednostka organizacyjna - jednostka organizacyjna Operatora zaangażowana bezpośrednio w obsługę Abonentów, jak również jednostka organizacyjna Operatora uprawniona do podpisywania Umowy.
5. Lokal - miejsce wskazane w Umowie, w którym zostały zainstalowane urządzenia końcowe.
6. Urządzenia sieciowe - udostępnione Abonentowi do użytkowania na czas trwania umowy wszelkie urządzenia do podłączenia do sieci Internet, które pozostają własnością Netcom, wyszczególnione w umowie.
7. Regulamin - „Regulamin świadczenia Usługi Standard/Biznes/Super przez Netcom”,
8. Umowa - „Umowa o świadczenie Usługi Standard/Biznes/Super przez Netcom” zawarta z Abonentem na piśmie, na podstawie której Operator zobowiązuje się do świadczenia usług na rzecz Abonenta, a Abonent do terminowego regulowania płatności za te usługi.
9. Usługi - usługi świadczone na rzecz Abonenta przez Operatora w tym w szczególności usługi zapewnienia dostępu do Internetu.
10. Usługa Standard/Super - usługa świadczona przez Netcom, umożliwiająca stały, nielimitowany czasowo dostęp do sieci Internet, umożliwiającą podłączenie do jednego komputera, zwana dalej Usługą.
11. Usługa Biznes - usługa świadczona przez Netcom, umożliwiająca stały, nielimitowany czasowo dostęp do sieci Internet, zwana dalej Usługą.
12. Operator - Netcom Piotr Oksztel, 18-106 Niewodnica Kościelna, ul. Dąbrowskiego 12.
13. Protokół Odbioru - odbiór prac instalacyjnych, przekazanie sprzętu na czas trwania umowy.

Dział II - Zakres i warunki świadczenia Usługi

§2

Firma Netcom Piotr Oksztel, zwana dalej Netcom działa na podstawie stosownej koncesji i w ramach ustawy Prawo Telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004r.

§3

1. W ramach Usługi Operator zapewnia Pakiet usług określony w Cenniku.
2. Urządzenia niezbędne do połączenia Abonenta do sieci Internet wyszczególnione w umowie. Operator udostępni urządzenia w cenie abonamentu wyłącznie na czas trwania umowy.

§ 4

1. Abonent zobowiązany jest do:
 - udostępnienia Operatorowi odpowiednich pomieszczeń, w celu zainstalowania systemu okablowania i udzielenia Operatorowi niezbędnej pomocy w procesie instalacji okablowania oraz przy dostosowywaniu urządzenia końcowego abonenta do sieci operatora,
 - zabezpieczenia instalacji w pomieszczeniach lokalu przed jej uszkodzeniem, kradzieżą lub dostępem osób nieuprawnionych,
 - umożliwienia Operatorowi, w uzgodnionym terminie, dostępu do pomieszczeń lokalu w celu sprawdzenia stanu technicznego systemu okablowania oraz w razie potrzeby - jego naprawy, konserwacji lub wymiany.
2. Abonent zezwala na umocowanie w/na budynku bądź terenie Abonenta, urządzeń sieciowych służących do podłączenia sieci Internet.

§5

1. Po uruchomieniu, Usługi dostępne są dla Abonentów w sposób ciągły przez okres wskazany w Umowie.
1. Usługa świadczona przez Operatora może zostać zawieszona na pisemny wniosek Abonenta, na okres nie dłuższy niż 3 miesiące.
3. Wniosek Abonenta o zawieszenie Umowy musi być skutecznie dostarczony do Operatora najpóźniej do 20 dnia miesiąca kalendarzowego bezpośrednio poprzedzającego miesiąc, od którego Usługa ma być zawieszona.
4. Zawieszenie świadczenia Usługi jest wykonywane od początku każdego okresu rozliczeniowego. Okres Zawieszenia Usługi musi kończyć się wraz z końcem miesiąca kalendarzowego.
5. Przez okres zawieszenia Usługi, Abonent będzie zwolniony z obowiązku uiszczania miesięcznej opłaty abonamentowej za usługę. Za cały okres zawieszenia świadczenia usługi operator pobiera opłatę w wysokości określonej w cenniku. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi nie jest pobierana opłata.
6. Abonent powiadomi operatora o chęci odwołania świadczenia Usługi Internet. Jeżeli Abonent nie złoży wniosku o odwołanie wcześniej, w ostatnim dniu 3 miesiąca trwania zawieszenia usługa jest automatycznie odwołana przez Operatora bez wniosku Abonenta i bez pisemnej dodatkowej informacji ze strony Operatora o tym fakcie. Po odwołaniu Operator będzie wystawiał faktury zgodnie z umową, do zakończenia okresu umowy.
7. Po okresie zawieszenia Usługi, Abonent traci prawo do jej zawieszenia na okres 6 miesięcy.

Dział III - Umowa o świadczenie usługi

§6

Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, po spełnieniu przez zamawiającego warunków określonych w Regulaminie.

§7

Wskutek zawarcia umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie i Umowie, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków Regulaminu i Umowy, w tym terminowego uiszczania określonych w Cenniku opłat za wykonane na jego rzecz usługi.

§8

1. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony lub określony, nie krótszy niż 12 miesięcy, trwa od dnia podpisania protokołu Odbioru lub dnia określonego w Umowie. Po tym okresie poczytuje się ją za zawartą na czas nieokreślony.
2. Umowa zawarta na czas określony ulega, po upływie okresu na jaki ją zawarto, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że jedna ze stron dostarczy przynajmniej na 30 dni przed końcem obowiązywania Umowy dokument, w którym wyrazi wolę nieprzedłużania Umowy. W tym terminie Abonent zobowiązany jest do zwrotu urządzeń sieciowych udostępnionych Abonentowi, pod rygorem zapłaty kary umownej w wysokości odpowiadającej wartości tych urządzeń. Jeżeli zwrócone Operatorowi urządzenia będą uszkodzone lub zniszczone, Abonent zobowiązany jest zapłacić Operatorowi karę umowną odpowiadającą wartości uszkodzeń lub zniszczeń, na pisemne żądanie Operatora.

§9

1. W imieniu Operatora Umowę zawiera upoważniony przedstawiciel na podstawie pisemnego pełnomocnictwa
2. Klient może zawrzeć Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.
3. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej. Własnoręczność podpisu mocodawcy powinna być poświadczona przez pracownika Operatora lub notariusza.

§10

1. Umowa jest zawierana przez Operatora na wniosek Klienta w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku, po spełnieniu warunków wynikających z Regulaminu.
2. Termin instalacji może ulec przedłużeniu, jeśli po zawarciu Umowy wystąpią niemożliwe wcześniej do przewidzenia problemy techniczne.
3. Abonent ma obowiązek wykonania odbioru prac instalacyjnych w terminie najpóźniej 5 dni od zgłoszenia przez Operatora faktu uruchomienia usługi.
4. Podczas odbioru prac instalacyjnych, obie strony podpisują Protokół Odbioru. Protokół odbioru stwierdza poprawne wykonanie prac koniecznych do korzystania z

Usług, co Abonent potwierdza. Od następnego dnia rozpoczęte zostanie naliczanie opłat zgodnie z Umową.

5. Jeżeli podczas odbioru prac Abonent zgłosi usterki, co musi mieć również formę pisemną, Operator usunie je w maksymalnym terminie kolejnych 5 dni i ponownie zgłosi Abonentowi na piśmie gotowość do odbioru prac instalacyjnych.
6. Jeżeli w ciągu 5 dni po zgłoszeniu przez Operatora Abonentowi faktu uruchomienia usługi, Abonent nie dokona odbioru ani nie zgłosi uwag, to przyjmuje się, że usługa instalacyjna została odebrana i od następnego dnia rozpoczęte zostanie naliczanie opłat zgodnie z Umową.
7. Rozpoczęcie świadczenia Usługi następuje w terminie określonym w umowie, nie dłuższym niż 30 dni od dnia zawarcia umowy

§ 11

1. W celu zawarcia Umowy Klient zobowiązany jest przedstawić do wglądu dokumenty potwierdzające jego tożsamości, status prawny, które zostały wymienione w Dziale VII.
2. Operator ma prawo odmówić zawarcia Umowy w szczególności, gdy:
 - brak jest możliwości technicznych realizacji Usługi, w szczególności, gdy Klient nie jest objęty zasięgiem Systemu radiowego Operatora,
 - Klient nie wyraża zgody na podpisanie umowy na okres nie krótszy niż 12 miesięcy,
 - operator poweźmie uzasadnione wątpliwości co do wypłacalności klienta,
 - proponowany przez Abonenta zakres lub sposób korzystania z sieci może niekorzystnie wpłynąć na obsługę pozostałych użytkowników Sieci Operatora,
 - Abonent, który nie jest dysponentem lokalu, nie uzyskał zgody od dysponenta lokalu na zainstalowanie okablowania lub urządzeń niezbędnych do świadczenia Usług,
 - z innych powodów, z zastrzeżeniem, iż taka odmowa nie jest sprzeczna z ustawą.

§ 12

1. Abonent zobowiązuje się używać urządzeń sieciowych należących do firmy Netcom zgodnie z wymogami prawidłowej eksploatacji i zasadami określonymi w Regulaminie.
2. Abonent zobowiązany jest do korzystania z Usług zgodnie z obowiązującym prawem, a także stosownie do postanowień Regulaminu i Umowy, zgodnie z ich przeznaczeniem, specyfikacją, właściwościami, instrukcjami i zaleceniami Operatora (w tym do nieszkodzenia innym Użytkownikom sieci za pośrednictwem sieci Operatora i przestrzegania prywatności ich zasobów, nawet, gdy nie są one odpowiednio chronione).
3. Abonent zobowiązuje się do usuwania szkód powstałych z jego winy, dołożenia wszelkiej staranności w celu ograniczenia skutków powstałej z jego winy szkody lub awarii.
4. Abonent zabezpieczy we własnym zakresie udostępniony mu sprzęt przed dostępem osób niepowołanych i innymi zdarzeniami, jak również ponosi ryzyko utraty bądź zniszczenia mienia mu powierzonego przez Operatora. Abonent zobowiązany jest do tzw. „ochrony antywirusowej” sprzętu komputerowego.
5. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność prawną za treści, które rozpowszechnia w Internecie za pośrednictwem Sieci Operatora.
6. Abonent nie ma prawa samowolnie rozbudowywać lub przebudowywać Sieci Operatora.
7. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług świadczonych przez Operatora osobom trzecim, ani też, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora, przenosić na rzecz osób trzecich jakichkolwiek praw lub obowiązków wynikających z niniejszej Umowy.
8. Niedotrzymanie obowiązków lub przekroczenie uprawnień przez Abonenta jest działaniem nieuprawnionym, stanowi rażące naruszenie warunków Regulaminu i może być podstawą do natychmiastowego ograniczenia świadczenia Usług Abonentowi bez rekompensaty.
9. Abonent zobowiązuje się do wypięcia komputera z sieci w trakcie burzy, Operator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenie komputera w wyniku przepięć.

§ 13

1. Operator nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług oraz szkody i inne straty spowodowane przez wadliwe funkcjonowanie systemu z przyczyn niezależnych od Operatora (awarie łączy zewnętrznych, działanie Sił Wyższych, itp...).
2. Operator nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług oraz straty spowodowane przez wadliwe funkcjonowanie urządzeń lub oprogramowania Abonenta.
3. Operator nie wyklucza występowania krótkich przerw w świadczeniu Usług, związanych z pracami modernizacyjnymi lub spowodowanych brakiem zasilania energią elektryczną w budynku. Przerwy takie nie podlegają reklamacji.
4. Operator nie odpowiada za mechaniczne uszkodzenia oraz związane z tym przerwy w świadczeniu Usług spowodowane przez uszkodzenie systemu okablowania w lokalu Abonenta.
5. Operator nie odpowiada za szkody i straty powstałe w wyniku przerw w świadczeniu Usług.
6. W zakresie świadczenia Usługi dostępowej do zasobów sieci Internet Operator nie odpowiada za:
 - straty wynikłe z nieotrzymania poczty elektronicznej,
 - straty wynikłe z przerywania połączenia,
 - informacje i treści pobrane z zasobów sieci oraz za skutki ich wykorzystania (w tym treści zabronione przez prawo),
 - możliwe przypadki włamania przez osoby nieuprawnione do zasobów Abonenta przez Sieć Operatora – pełne zabezpieczenie urządzeń Abonenta przed włamaniami oraz tzw. „wirusami komputerowymi” spoczywa na Abonencie,
 - uszkodzenie sprzętu komputerowego przez tzw. „wirusy komputerowe” lub inne programy mogące uszkodzić w/w sprzęt (w tym również pobrane z Sieci Operatora, ale nieautoryzowane przez niego),
 - wady sprzętu zakupionego u innego dostawcy niż Operator,
 - za skutki udostępniania poprzez Sieć Operatora sprzętu komputerowego osobom trzecim,
 - straty wynikłe z nieprawidłowego działania elektrycznej instalacji zasilającej urządzenia komputerowe w lokalu Abonenta, w szczególności brak tzw. „uziemiaenia”.

§14

1. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić Operatora o występujących nieprawidłowościach w funkcjonowaniu Usługi.
2. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w elementach pakietu sprzętowego dokonuje pracownik, Operatora lub firma, osoba upoważniona przez Operatora na piśmie. Wszelkie prace konfiguracyjne i serwisowe wykonane na wniosek Abonenta są płatne. Wysokość opłat z tym związanych określa Cennik.
3. Pracownicy Operatora nie mają obowiązku bezpłatnego lub płatnego usuwania awarii lub usterek w urządzeniu Abonenta, które uniemożliwiają odbiór Usług, a powstałych z przyczyn niezależnych od Operatora.
4. W zakres bezpłatnej obsługi serwisowej wchodzi interwencja serwisanta przy problemach z siecią wynikających z winy dostawcy. W przypadku zaistnienia problemów z siecią wynikających z winy abonenta, usługa serwisowa jest płatna, zgodnie z cennikiem.
5. Na wniosek Abonenta, pracownik Operatora może podjąć próbę odpłatnego usunięcia usterki lub zdiagnozowania problemu wg stawek serwisowych zawartych w Cenniku.
6. Operator ma prawo obciążyć Abonenta karą umowną w wysokości kosztów naprawy urządzeń sieciowych znajdujących się na terenie abonenta w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
 - samowolnej naprawy,
 - świadomego zniszczenia,
 - uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji.

§15

Umowa może być zmieniona, po uzgodnieniu przez strony, w formie pisemnego aneksu do Umowy pod rygorem nieważności.

§16

1. Operator może ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usługi na rzecz Abonenta na zasadach określonych w art.101 Ust.3 Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. (Prawo

telekomunikacyjne), Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późniejszymi zmianami, w szczególności jeżeli:

- Abonent pozostaje w zwłoce z płatnością należności za wykonane usługi przez okres dłuższy niż 14 dni, Zawieszenie Usługi w tym trybie nie powoduje zaprzestania naliczania opłat wynikających z Umowy
- Abonent dokona zmiany na inny niż przydzielony przez Operatora adres IP,
- Abonent będzie zakłócał lub też ingerował w transmisję danych przeznaczoną do pozostałych użytkowników sieci.
2. W sytuacji, gdy Abonent nie przestrzega warunków Umowy lub Regulaminu (w szczególności jeżeli przyczyną ograniczenia świadczenia Usług jest przyczyna techniczna spowodowana przez nieuprawnione działanie Abonenta), Operator ma prawo do natychmiastowego ograniczenia świadczenia Usług Abonentowi bez rekompensaty.
3. Jeżeli nieuprawnione działanie Abonenta spowodowało starty materialne lub utratę korzyści Operatora, Abonent zapłaci na rzecz Operatora karę umowną odpowiadającą wysokości poniesionych strat lub utraty korzyści.
4. W przypadku braku reakcji Abonenta na wezwanie Operatora do usunięcia przyczyny i skutków nieuprawnionego działania w terminie po 7 dniach od daty wezwania, Operator ma prawo jednostronnego wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
5. W przypadku zawieszenia usługi z przyczyn podanych w §16 ust. 1 Abonent korzystający z pakietu „Super 1000” i „Super 2000” musi wnieść opłatę za ponowną aktywację usługi w wysokości podaj w cenniku.

§ 17

1. Umowę zawartą na czas nieokreślony może rozwiązać każda ze stron za obopólnym pisemnym porozumieniem lub w trybie pisemnego wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego bezpośrednio następującego po miesiącu, w którym wypowiedzenie zostało dostarczone drugiej stronie, z zastrzeżeniem 8 niniejszego paragrafu. Za okres wypowiedzenia Operator pobiera należne opłaty zgodnie z obowiązującymi cennikami Operatora. Wypowiedzenie umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Umowa zawarta na czas określony ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że jedna ze stron dostarczy przynajmniej na 30 dni przed końcem obowiązywania Umowy, dokument, w którym wyrazi wolę nieprzedłużania Umowy. W tym terminie Abonent zobowiązany jest do zwrotu urządzeń sieciowych udostępnionych Abonentowi, pod rygorem zapłaty kary umownej w wysokości odpowiadającej wartości tych urządzeń. Jeżeli zwrócone Operatorowi urządzenia będą uszkodzone lub zniszczone, Abonent zobowiązany jest zapłacić Operatorowi karę umowną odpowiadającą wartości uszkodzeń lub zniszczeń, na pisemne żądanie Operatora.
3. Wszelkie dokumenty dot. realizacji Umowy (w szczególności wnioski, porozumienia, wypowiedzenia, cesje, wyrażenie woli) muszą mieć formę pisemną, pod rygorem nieważności, i muszą być dostarczone drugiej stronie. Aby ich doręczenie było prawnie skuteczne dokumenty muszą być dostarczone drugiej stronie za pomocą przesyłki poleconej lub osobiście. Wymóg ten nie dotyczy zmian treści Regulaminu.
4. Operator może rozwiązać umowę, w tym umowę zawartą na czas określony przed upływem terminu jej obowiązywania, ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
 - a) zmiany prawa, która uniemożliwia Operatorowi świadczenie Usług;
 - b) naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Abonenta, a w szczególności:
 - zwłoki Abonenta z zapłatą należności za wykonane Usługi za co najmniej dwa okresy płatności, lub innych opłat w terminie płatności, po uprzednim wezwaniu go do zapłaty na piśmie lub w trybie postanowień rozdziału 10 Regulaminu,
 - powtarzającego się lub ciągłego naruszania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu,
 - niemożliwości świadczenia Usług przez Operatora z przyczyn zwinionych przez Abonenta,
 - wykorzystania przez Abonenta Usług świadczonych przez Operatora do celów niezgodnych z prawem.
5. Operator może, po wezwaniu do zaniechania naruszeń, rozwiązać umowę, jeśli Abonent uporczywie narusza inne warunki Regulaminu lub Umowy, bądź podejmuje działania utrudniające, albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usługi, w szczególności w sytuacji dokonania rozdzielienia sygnału w taryfie Standard zwanej dalej Standard.
6. Abonent może odstąpić od Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku powtarzającego się rażącego naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Operatora, a w szczególności:
 - nie uruchomienia Usługi w terminie ustalonym w Umowie z winy Operatora,
 - wystąpienia przerwy w świadczeniu Usług trwających dłużej niż 30 następujących po sobie dni z przyczyn zwinionych przez Operatora.
7. Na długość trwania i warunki obowiązywania Umowy nie ma wpływu szczególny przypadek, gdy Abonent z przyczyn niezależnych od Operatora, zaprzestanie odbierać Usługi (np. poprzez opuszczenie przez Abonenta lokalu, w którym świadczona jest Usługa).
8. W związku z rozwiązaniem umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu urządzeń sieciowych udostępnionych Abonentowi, w terminie 1 dnia od rozwiązania umowy, pod rygorem zapłaty kary umownej w wysokości odpowiadającej wartości tych urządzeń. Jeżeli zwrócone Operatorowi urządzenia będą uszkodzone lub zniszczone albo w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia w trakcie prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany jest zapłacić Operatorowi karę umowną odpowiadającą wartości uszkodzeń, zniszczeń lub zużycia, na pisemne żądanie Operatora. Podstawę wyliczenia stanowi wartość urządzeń sieciowych wynikająca z faktury zakupu wystawionej Operatorowi przez dystrybutora odpowiedniego urządzenia.
9. Termin do zwrotu urządzeń sieciowych, o którym mowa w ust 8 jest zachowany, jeżeli Abonent w terminie 1 dnia od rozwiązania Umowy uzgodni na piśmie termin demontażu urządzeń sieciowych dostarczonych na okres korzystania z Usługi przez pracownika Operatora i umożliwi w tym terminie dokonanie demontażu.
10. W przypadku rozwiązania przez którąkolwiek ze stron, umowy zawartej na czas określony, przed upływem terminu na jaki je zawarto, z przyczyn niezależnych od Operatora, Abonent zapłaci na rzecz Operatora kwotę odpowiadającą należnościom Operatora, które Abonent był zobowiązany uiścić do zakończenia okresu obowiązywania Umowy. Należności te płatne są w terminie 7 dni od otrzymania przez Abonenta wezwania do zapłaty lub pisma o rozwiązaniu umowy.

§18

Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie danych Abonenta w celu prawidłowego wykonywania Usług przez Operatora na rzecz Abonenta oraz na przysyłanie Abonentowi przez Operatora informacji handlowych drogą elektroniczną listowną lub w jakikolwiek inny sposób.

§19

Operator i Abonent zobowiązani są do wzajemnego zachowania poufności informacji oraz zbiorów danych, do których mieli dostęp poprzez Sieć Operatora w trakcie obowiązywania Umowy, jak również zobowiązani są do powstrzymania się od zbierania, przetwarzania i przechowywania oraz udostępniania tych informacji i danych osobom trzecim bez zgody drugiej Strony, z wyjątkiem przetwarzania danych Abonenta w celu należytego wykonania Umowy przez Operatora. Obowiązek dochowania poufności obejmuje także pracowników i inne osoby, którym Strony powierzyły wykonanie zobowiązań lub za pomocą których zobowiązania wykonywały. Obowiązek ten wiąże Strony także po rozwiązaniu Umowy.

Dział IV - Odpowiedzialność

§20

Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów internetowych oraz bezpieczeństwa przekazu informacji. Umowy zawarte z określeniem prędkości, określają prędkość maksymalną transferu do klienta, prędkości te mogą ulegać zmianie szczególnie w godzinach wieczornych.

§21

1. Netcom ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług wyłącznie na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, ustawie Prawo Telekomunikacyjne oraz w innych obowiązujących przepisach. Odpowiedzialność Netcom nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści.
2. Netcom ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, winy Abonenta, nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Regulaminu lub Umowy lub innych przyczyn niezależnych od Netcom.
3. Netcom nie ponosi odpowiedzialności za:
 1. niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w przypadku niezawinionego przez niego braku możliwości świadczenia Usług Internetowych,
 2. za treści i dane otrzymywane, gromadzone, przekazywane lub przesyłane podczas korzystania z Usługi internetowej przez Abonenta,

3. za blokadę świadczonych Usług dostępu do Internetu lub utratę informacji będącą skutkiem rozprzestrzeniania się wirusa dostarczonego do komputera Abonenta, na skutek połączenia komputera Abonenta z siecią Internet,
 4. za zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera Abonenta, połączonego do sieci Internet, przed ingerencją osób trzecich,
 5. jakiegokolwiek szkody poniesione bezpośrednio lub pośrednio przez Abonenta, lub osoby trzecie, będące następstwem korzystania lub niemożności korzystania z usług Netcom przez Abonenta włącznie z utratą zysków z działalności Abonenta, przerwy w funkcjonowaniu Abonenta, utraty informacji gospodarczej lub innych strat pieniężnych, nawet jeśli Netcom został poinformowany o możliwości zaistnienia takich szkód,
 6. niezależne od Netcom nieprawidłowe funkcjonowanie usługi dostępu do Internetu uniemożliwiające transfer danych,
 7. płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, a w szczególności za pomocą kart kredytowych czy kodów,
 8. szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania,
 9. uszkodzenia sprzętu zainstalowanego u Abonenta,
 10. szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z Internetu,
 11. szkody wyrządzone przez Abonenta osobom trzecim w związku z korzystaniem z usługi dostępu do Internetu,
4. Netcom nie odpowiada za działania i treści publikowane przez Abonenta w sieci.
 5. Netcom nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług Internetowych lub ich nienależytą jakość związaną z nie osiągnięciem parametrów technicznych: z przyczyn tkwiących po stronie sprzętu Abonenta, z powodu braku zasilania elektroenergetycznego, przyczyn niezależnych od Netcom takich jak: siła wyższa, działalność osób trzecich na które Operator nie ma wpływu, nielegalnego lub niezgodnego z Umową lub Regulaminem korzystania z Sieci.
 6. Netcom nie odpowiada za przerwy w dostępie do Internetu spowodowane awarią u krajowych dostawców Internetu do Netcom lub złą jakością transmisji danych spowodowane przecięciem sieci Internet.
 7. Netcom nie ponosi odpowiedzialności za problemy i koszty związane z niewystarczającą jakością łączy komunikacyjnych publicznej sieci telefonicznej.
 8. W przypadku przerwy w świadczeniu Usług przez Operatora trwającej dłużej niż 24 godziny, Abonentowi przysługuje prawo do obniżenia opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień stwierdzonej przerwy lub wadliwego działania. Upust jest uwzględniany przy następnym wystawianiu Abonentowi fakturze w wysokości 1/30 Abonamentu za każdy dzień stwierdzonej przerwy lub wadliwego działania. Niniejsze postanowienia wyczerpują odpowiedzialność odszkodowawczą Netcom z tytułu przerw w korzystaniu z usług internetowych.
 9. Do okresu, za który obniża się abonament nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, jak również przerw, o których mowa w § 12.
 10. Obniżenie opłaty abonamentowej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Regulaminie.
 11. Terminy określone w ust 9-10 liczone są od momentu zgłoszenia awarii przez Abonenta.
 12. Operator nie ingeruje w treść przesyłanych lub otrzymywanych przez Abonenta informacji i nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne naruszenie prawa wynikające z treści takich informacji.

§22

Operator nie gwarantuje prawidłowej pracy dostarczonych urządzeń sieciowych wówczas, gdy komputer Abonenta jest wyposażony w nietypowe oprogramowania lub urządzenia.

Dział V - Opłaty

§23

1. Abonent zobowiązany jest do comiesięcznego uiszczania opłat za Usługę w wysokości i terminach określonych w cenniku:
 - miesięcznej opłaty abonamentowej,
 - za inne zrealizowane usługi.
2. Opłaty za Usługę pobierane są do 7 dnia miesiąca kalendarzowego, w którym usługa jest świadczona.
3. 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. Wysokość opłat za Usługę określa Cennik wydany przez Operatora.
5. Opłaty za świadczone Usługę pobierane są na podstawie wystawionych przez Operatora faktur Abonent ma obowiązek uregulować abonament mimo braku doręczenia faktury w zwyczajowo przyjętym terminie.
6. Faktury VAT za świadczone usługi telekomunikacyjne nie zawierają podpisu wystawcy ani odbiorcy i wystawiane są dla wszystkich Abonentów - również dla osób fizycznych -
7. Zmiany w Cenniku z zastrzeżeniem sytuacji opisanej w punkcie 9.3 niniejszego Regulaminu, wchodzi w życie automatycznie z dniem opublikowania i są wiążące dla obu stron Umowy, chyba że Abonent w ciągu 30 dni od daty publikacji wyrazi pisemnie brak akceptacji dla zmian. W takim przypadku Operator ma prawo rozwiązania Umowy, również tej zawartej na czas określony, w trybie wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego bezpośrednio następującego po miesiącu, w którym wypowiedzenie zostało dostarczone drugiej stronie.

§24

1. Za dzień zapłaty uważa się dzień dokonania wpłaty za pośrednictwem przedstawiciela Operatora, a w przypadku dokonania płatności za pośrednictwem banku lub urzędu pocztowego - dzień uznania rachunku bankowego Operatora
2. Operator zastrzega sobie prawo dochodzenia od Abonenta niezapłaconych należności oraz zwrotu urządzeń sieciowych pomimo rozwiązania, albo wygaśnięcia Umowy.

§25

1. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat Operator uprawniony jest do naliczania odsetek ustawowych od niezapłaconych w terminie kwot.
2. Odsetki za opóźnienie w uiszczaniu opłat wykazywane są w odrębnym dokumencie finansowym (nota odsetkowa) przesłanym do Abonenta listem zwykłym.
3. W przypadku przekroczenia terminu płatności powyżej dwóch tygodni (14 dni) Operator zastrzega sobie prawo do wstrzymania Usługi, bez możliwości zmniejszenia opłaty abonamentowej za czas wstrzymania Usługi.

Dział VI – Postępowanie reklamacyjne

§26

1. Abonentowi na podstawie niniejszego Regulaminu przysługuje prawo do złożenia reklamacji z tytułu:
 1. niewykonania, nienależytego wykonania Usługi,
 2. niedotrzymania terminu rozpoczęcia Usługi,
 3. wadliwego rozliczenia Usługi
2. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu w siedzibie Netcom, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu, upoważniona osoba reprezentująca Netcom przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Netcom jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Przepisu tego nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
5. Reklamacja lub protokół przyjęcia reklamacji powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca

- zakończenia sieci,
- e. datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku niedotrzymania z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
 - f. datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji z tytułu niedotrzymania z winy dostawcy usług określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
 - g. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - h. 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 7,
 - i. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 5 lit. a-f, h lub i, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.
7. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 5 lit. a-f, h lub i, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że niezuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit g , a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. 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.
10. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 9, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
11. Netcom rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia i udziela w tym terminie w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację. Jeśli w tym terminie reklamacja nie została rozpatrzona uważa się ją za uwzględnioną.
12. Za datę złożenia reklamacji uważa się datę jej przyjęcia przez Netcom.
13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
14. Reklamacja dotycząca wysokości należności nie zwalnia z obowiązku jej zapłaty, przy czym w przypadku uznania reklamacji wniesiona opłata zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności Abonenta.
15. W przypadku uznania reklamacji przez Netcom, przyznane upusty zostaną rozliczone przy następnych wystawianych Abonentowi fakturach.
16. Wypłata odszkodowania nastąpi na wskazany rachunek Abonenta w terminie 14 dni od uznania reklamacji za zasadną.
17. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego oraz warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. Ustaw Nr 226, poz. 2291).

Dział VII - Dokumenty niezbędne do podpisania umowy.

§27

Operator wymaga przedłożenia do wglądu tytułu prawnego do lokalu, w którym mają być zainstalowane urządzenia abonenckie.

§28

W przypadku prawa własności, użytkowania wieczystego gruntu połączonego z prawem własności nieruchomości budynkowej lub lokalowej stojącym na tym gruncie, własnościowego spółdzielczego prawa do lokalu mieszkalnego, spółdzielczego prawa do lokalu użytkowego i prawa do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej należy przedłożyć wyciąg z księgi wieczystej potwierdzający prawo danej osoby do lokalu.

§29

W przypadku niemożliwości przedłożenia wyciągu z księgi wieczystej wymagane jest przynajmniej przedłożenie przydziału lokalu (w przypadku praw spółdzielczych) lub umowy, na podstawie, której użytkownik nabył prawo do lokalu.

§30

1. W przypadku, gdy Abonent nie jest prawnym dysponentem lokalu, w którym wybudowana zostanie instalacja, w szczególności w przypadku użyczenia, najmu, lub dzierżawy należy uzyskać zgodę właściciela w formie pisemnej na wykonanie instalacji w lokalu, którym dysponuje oraz dokument stwierdzający prawo do dysponowania lokalem i przedłożyć ją podczas podpisywania umowy pełnomocnikowi Operatora.
2. W przypadku, gdy Abonent nie jest prawnym dysponentem lokalu, w którym wybudowana zostanie instalacja, dokument, w którym Abonent bierze na siebie pełną odpowiedzialność za skutki realizacji Umowy w stosunku do dysponenta lokalu, w tym za instalacje okablowania w lokalu oraz w stosunku do Operatora za niedotrzymanie warunków Umowy, jeżeli sytuacja taka będzie miała miejsce z winy dysponenta lokalu.

§31

W przypadku, gdy stroną umowy zawierającej o świadczenie Usługi jest osoba fizyczna będąca przedsiębiorcą, spółka jawna, komandytowa, komandytowo-akcyjna, partnerska lub z ograniczoną odpowiedzialnością niezbędna jest przedstawienie aktualnego odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego. W przypadku osób nieposiadających wpisu do KRS niezbędne jest przedstawienie zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej lub rejestru handlowego, ewentualnie inne zaświadczenia z odpowiedniego rejestru, w którym dany podmiot jest zarejestrowany.

§32

W momencie podpisywania Umowy klient ma obowiązek okazania dokumentu potwierdzającego jego tożsamość, tj. dowód osobisty lub paszport.

§33

Umowa może zostać podpisana przez osobę trzecią posiadającą odpowiednio pełnomocnictwo Klienta udzielone w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.

Dział VIII - Postanowienia przejściowe i końcowe.

§34

W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późniejszymi zmianami) oraz przepisy wykonawcze wydane na jego podstawie lub na podstawie ustawy z dnia 32 listopada 1990 r. o łączności (tekst jednolity Dz. U. z 1995 r. Nr 117 poz. 564 z późniejszymi zmianami) w zakresie, w jakim zachowują moc obowiązującą, na podstawie art. ISO ustawy Prawo Telekomunikacyjne, a także Międzynarodowej Konwencji Telekomunikacyjnej oraz umów zawartych z administracjami łączności innych krajów i regulaminami międzynarodowymi.

§35

Abonent nie może przenieść jakichkolwiek praw lub obowiązków wynikających z Umowy na osobę trzecią, bez uprzedniego uzyskania zgody Operatora wyrażonej w formie pisemnej.

§36

Abonent jest zobowiązany do informowania Operatora o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, wszczęciu wobec niego postępowania upadłościowego oraz innych postępowań sądowych mogących mieć wpływ na Umowę, w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań.

§37

1. Zmiana warunków Umowy w okresie obowiązywania Umowy możliwa jest za obopólną zgodą stron. Wymagana jest forma pisemna, pod rygorem nieważności.
2. Zmiany w treści Regulaminu wchodzi w życie automatycznie z dniem opublikowania i są wiążące dla obu stron Umowy chyba, że Abonent w ciągu 30 dni od daty publikacji wyrazi pisemnie brak akceptacji dla zmian. W takim przypadku Operator ma prawo rozwiązania Umowy, również tej zawartej na czas określony, w trybie wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego bezpośrednio następującego po miesiącu, w którym wypowiedzenie zostało dostarczone drugiej stronie.

§ 38

1. Czas oczekiwania na przyłączenie do sieci Internet jest to czas od dnia zawarcia Umowy do dnia rozpoczęcia świadczenia Usług Internetowych, liczony łącznie z dniami wolnymi od pracy. Czas oczekiwania na przyłączenie do sieci Internet przez Netcom wynosi nie więcej niż 30 dni.
2. Czas usunięcia uszkodzenia jest to czas od zgłoszenia przez Abonenta braku możliwości korzystania z usług określonych w umowie do przywrócenia możliwości korzystania z nich przez Abonenta, wyrażany w godzinach; wskaźnik nie obejmuje przypadków, w których uszkodzenie nastąpiło z winy Abonenta, wskutek klęski żywiołowej lub dotyczy wyłącznie uszkodzenia urządzenia końcowego Abonenta. Czas usunięcia uszkodzenia przez Netcom wynosi nie więcej niż 24 godzin.
3. Netcom publikuje aktualne informacje o wskaźnikach jakości świadczonych usług za każdy kolejny kwartał na stronie www.net-com.net.pl. Dane dotyczące jakości świadczonych usług dostępne są także w siedzibie Netcom.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2012 roku.