

Rozdział I Postanowienia ogólne

§1

Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług w ramach transmisji danych, przez, wpisaną do rejestru pod nr, reprezentowaną przez, zwaną dalej „Operatorem”.

§2

1. Operator świadczy usługi transmisji danych oraz dostępu do sieci Internet na podstawie zgłoszenia do Prezesa Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty, w zakresie posiadanych możliwości technicznych.

2. Operator prowadzi działalność telekomunikacyjną pod nazwą

Rozdział 2.

Definicje

§3

Terminy użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:

1. Abonent – Beneficjenci końcowi projektu „Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu na terenie Gminy Malechowo” realizowanego przez Gminę Malechowo i współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka 2007-2013, oś priorytetowa 8 „Społeczeństwo informacyjne – zwiększanie innowacyjności gospodarki”, działanie 8.3 „Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu – eInclusion”.

2. Zamawiający – Gmina Malechowo, która zawarła umowę z Operatorem

3. Usługa – dostęp do Internetu

4. Regulamin - niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Internetowych przez Operatora.

5. Reklamacja - roszczenie Abonenta wynikające z niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.

6. Zgłoszenie - zgłoszenie Operatorowi przez Abonenta nieprawidłowego funkcjonowania usługi.

Rozdział 2

Zobowiązania i odpowiedzialność Operatora

§4

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia usług, na zasadach i warunkach określonych w Umowie zawartej z Zamawiającym i Regulaminie, w szczególności Operator dołoży wszelkich starań, aby zapewnić bezawaryjną łączność oraz funkcjonowanie uruchomionych usług zgodnie z posiadanymi możliwościami organizacyjnymi i technicznymi.

2. Operator zapewni każdemu Abonentowi Konto Pocztowe o unikalnym adresie. W szczególności Operator będzie kontaktował się z Abonentem poprzez Konto Pocztowe.

3. Operator ma prawo do automatycznego filtrowania poczty przychodzącej i wychodzącej z konta abonenta w celu zapewnienia ochrony antywirusowej i antyspamowej.

4. W przypadku przerw w świadczeniu usług trwających dłużej niż 8 godzin, związanych z techniczną obsługą Sieci, Operator poinformuje Abonenta o takiej przerwie za pomocą Konta Poczтового, z wyprzedzeniem nie mniejszym niż 24godziny. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie i bezpośrednie spowodowane wystąpieniem przerwy w dostawie usług.

5. Operator odpowiada za przywrócenie sprawności łącza (dostępu do Internetu i rozwiązywanie zaistniałych problemów) w czasie nie dłuższym niż 2 dni robocze od chwili ich zgłoszenia.

6. Rozwiązanie zaistniałych problemów może nastąpić w sposób bezpośredni (wizyta serwisanta) lub jeśli będzie to możliwe w sposób zdalny.

7. Operator będzie zobowiązany do usuwania usterek związanych tylko i wyłącznie z dostępem do sieci Internet.

8. Operator zapewni alarmowy kontakt z serwisem: telefonicznie przez 5 dni w tygodniu (od poniedziałku do piątku) w godz. 8.00-20.00.

9. W celu zapewnienia ciągłości dostępu do Internetu Operator zobowiązuje się do konfiguracji, utrzymania, aktualizacji, naprawy, serwisowania i wymiany urządzeń / zestawów/oprogramowania.

10. W przypadku niewykonania przez Operatora skutecznej naprawy w terminie, Zamawiający ma prawo zlecić wykonanie naprawy innemu podmiotowi, a kosztami takiej naprawy obciążyć Operatora.

11. W okresie objętym gwarancją, w przypadku trzech nieskutecznych napraw Operator zapewnia wymianę dostarczonego urządzenia na wolne od wad.

12. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości wykonania zadań serwisowych Zamawiający ma prawo do reklamacji usługi i żądania od Operatora jej ponownego wykonania w ciągu 24 godzin od momentu zgłoszenia przez upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego.

13. Wszelkie koszty związane z naprawą, transportem sprzętu oraz ewentualną wymianą sprzętu ponosi Operator.

14. Operator nie ingeruje w treść informacji przekazywanych z wykorzystaniem Internetu i nie udostępnia osobom trzecim takich informacji, za wyjątkiem sytuacji, w których przepisy prawa lub stosowna decyzja sądu powszechnego nakazują inaczej.

§5

1. Operator nie odpowiada za naruszenie przez osoby nieupoważnione poufności lub integralności danych przesyłanych siecią.

2. Operator nie odpowiada za skutki wywołane użyciem przez osoby trzecie udzielonych Abonentowi przez Operatora nazw, identyfikatorów, haseł, a w szczególności użyciem Konta Poczowego do komunikacji z Operatorem.

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za wadliwe funkcjonowanie systemu spowodowane przyczynami od niego niezależnymi, w szczególności zakłóceniami w Sieci lub przerwami w dostawie prądu, a także spowodowanymi:

1) działaniem siły wyższej,

2) awariami powstałymi z winy Abonenta

3) awariami powstałymi poza Siecią.

4) uszkodzeniami lub nieprawidłową konfiguracją urządzeń lub oprogramowania Abonenta

4. Operator nie bierze odpowiedzialności za skutki używania przez Abonenta materiałów, korespondencji, treści i oprogramowania udostępnianego w Internecie.

5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niezgodne z prawem wykorzystywanie usług świadczonych przez Operatora, w tym za szkody wyrządzone osobom trzecim.

6. W celu zapewnienia sprawnego funkcjonowania usługi działania, w szczególności antywirusowej, Operator zastrzega sobie prawo do usuwania materiałów, oprogramowania, korespondencji i innych treści, które mogą stanowić zagrożenie dla jej sprawnego funkcjonowania. Za takie uważa się m.in.: oprogramowanie powodujące szkody w systemach komputerowych, oprogramowanie spowalniające pracę systemów komputerowych, oprogramowanie zmieniające lub usuwające dane znajdujące się na dyskach lub w pamięci komputera, oprogramowanie przechwytyjące informacje.

7. Operator odpowiada za przerwy w świadczeniu usług, jeżeli zostały spełnione łącznie warunki:

1) nie były spowodowane czynnikami określonymi w ust. 3 - 6,

2) powstały z winy Operatora,



- 3) zostały potwierdzone wynikiem postępowania reklamacyjnego,
- 4) przerwa trwała w sposób ciągły, co najmniej 12 godzin.

Rozdział 3

Zobowiązania i odpowiedzialność Abonenta

§6

1. Abonent będzie korzystał z usług na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Abonent zobowiązany jest do korzystania z dostępu do Internetu w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami współżycia społecznego, a w szczególności do nie umieszczania w sieci nielegalnych informacji lub oprogramowania oraz używania obelżywego, znieważającego języka, a także tekstów, nazw, adresów poczty, adresów stron WWW, obrazów o treści powszechnie uznanej za obraźliwą, pornograficzną lub naruszających uczucia religijne innych osób.
3. W przypadku naruszenia przez Abonenta zasad określonych w ust. 2, Operator może zablokować lub usunąć nazwę lub adres, a w szczególności nazwę strony WWW lub adresu poczty email, zablokować dostęp do usługi.
4. Jeżeli umowa nie stanowi inaczej Abonent w ramach jednego abonamentu ma prawo do podłączenia do sieci jednego komputera, który został zarejestrowany przez Operatora.
5. Abonent nie będzie świadczył osobom trzecim odpłatnie lub nieodpłatnie usług dostępu do usług Operatora z wykorzystaniem Przyłączy Operatora, bez wcześniejszej pisemnej zgody Operatora.
6. Abonent nie będzie podłączał poprzez przyłącze i inne instalacje jakichkolwiek urządzeń zakłócających pracę sieci.
7. Abonent jest zobowiązany do nieudostępniania osobom trzecim otrzymanych od Operatora identyfikatorów, haseł, nazw a w szczególności parametrów Konta Poczтового. Czynności dokonane przez osoby trzecie, którym Abonent umożliwił dostęp do usług, będą traktowane jak czynności Abonenta.
8. Abonent będzie ponosił odpowiedzialność za szkody, wywołane przez niego w sieci Internet oraz w innych sieciach publicznych i niepublicznych, z których korzysta.
9. Abonent w okresie burzy zapewni odłączenie kabli z sygnałem Internetu od kart sieciowych komputera.
10. Abonent nie będzie podejmował żadnych działań prowadzących do przecięcia Sieci, ingerujących w zasoby innych użytkowników Sieci lub mogących wywołać jakąkolwiek szkodę u Operatora i innych osób oraz podmiotów, w szczególności:
 - 1) wysyłania drogą elektroniczną wiadomości o charakterze „niechcianej” reklamy - tzw. spam, itp.,
 - 2) wysyłania drogą elektroniczną dużej ilości listów w krótkim czasie na jedno konto pocztowe - tzw. Mail bombing, itp.,
 - 3) rozsyłania programów komputerowych, które mogą stanowić zagrożenie dla jej sprawnego funkcjonowania (za takie uważa się m.in. oprogramowanie powodujące szkody w systemach komputerowych, oprogramowanie spowalniające pracę systemów komputerowych, oprogramowanie zmieniające lub usuwające dane znajdujące się na dyskach lub w pamięci komputera, oprogramowanie przechwytyjące informacje), wirusów, które przyłączają się do innych programów lub wiadomości poczty elektronicznej i są wraz z nimi przenoszone pomiędzy komputerami,
 - 4) podejmowania jakichkolwiek prób uzyskania dostępu do zasobów komputerowych i sieciowych nie należących do Abonenta bez zgody ich właściciela lub korzystanie z takich zasobów bez zgody ich właściciela,
 - 5) naruszenie integralności Sieci, jej zabezpieczeń lub zasobów albo usiłowanie podjęcia takich działań.

Rozdział 4

Postępowanie reklamacyjne

§7

1. Reklamacje, usterki mogą być zgłaszane na piśmie, telefonicznie w godz. 8.00-20.00 pod numerem telefonu:
oraz drogą elektroniczną przy użyciu konta pocztowego udzielonego przez Operatora na adres e-mail:
- W przypadku zgłaszania Reklamacji na piśmie lub drogą elektroniczną reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
 - imię i nazwisko (nazwę) i adres Abonenta zgłaszającego reklamację;
 - adres miejsca, gdzie świadczona jest usługa, jeżeli jest inny niż adres Abonenta;
 - datę zaistnienia zdarzenia stanowiącego przedmiot reklamacji;
 - przedmiot reklamacji z uzasadnieniem przyczyn jej wniesienia;
 - datę i podpis reklamującego Abonenta.
2. Za dzień wniesienia reklamacji, usterki przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora listu, pisma przesłanego drogą elektroniczną za pomocą Konta Poczтового, zawierającego reklamację oraz wykonanie zgłoszenia telefonicznego.
3. Operator jest zobowiązany do usunięcia usterki w terminie 2 dni od dnia jej wniesienia.
4. Operator udziela pisemnej lub telefonicznej odpowiedzi na reklamację złożoną przez Abonenta.

Rozdział 10

Postanowienia końcowe

§8

1. Regulamin stanowi integralną część umowy i jest załączony do Umowy przy jej zawarciu.
2. Regulamin zatwierdza Zarząd Operatora.
3. Operator zobowiązany jest do zapoznania z niniejszym Regulaminem Abonenta.
4. Wszelkie zmiany wymagają podpisywania aneksu do Umowy.
5. Abonent, podając swoje dane oświadcza, iż są one zgodne z prawdą oraz wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych, zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE L 2016.119.1) (RODO), w celu wykonania przez Operatora działalności telekomunikacyjnej. Dane osobowe użytkowników nie są udostępniane osobom trzecim, za wyjątkiem przypadków określonych przepisami prawa.
6. Każdy Abonent ma prawo wglądu do swych danych, a także prawo ich korygowania lub ich usunięcia. Usunięcie danych następuje na pisemny wniosek Abonenta i jest równoznaczne z odłączeniem usługi.
7. Regulamin obowiązuje od dnia podpisania Umowy z Zamawiającym.

