

REGULAMIN

świadczenia usług dostępu do Internetu przez WigNET
(załącznik nr 1 do umowy)

Postanowienia ogólne

- Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają:
 - Abonent – podmiot, który zawarł umowę o świadczenie Usługi dostępu do Internetu z Operatorem.
 - Operator – WigNET z siedzibą przy ul. Wigilijnej 14/C1 w Lublinie dostawca usługi dostępu do sieci Internet, wykonujący działalność w dziedzinie telekomunikacji na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych UKE.
 - Lokal – miejsce, w którym znajduje się sprzęt komputerowy Abonenta.
 - Regulamin – „Regulamin świadczenia usługi dostępu do Internetu przez WigNET”.
 - Umowa – „Umowa o świadczenie usługi dostępu do Internetu” zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem.
 - Usługa dostępu do Internetu - usługa świadczona przez Operatora, umożliwiająca stały, nielimitowany czasowo dostęp do sieci Internet.
 - Cennik - zestawienie opłat za usługi świadczone przez Operatora.
 - Strefa Abonenta (eOK) - to dostęp do Internetowego centrum Operatora, umożliwiający Abonentowi sprawowanie wykupionych usług i ewentualnie zamówieni kolejnych, pobranie faktur, szybkie sprawdzenie stanu swojego rachunku, numeru konta do zapłaty itp.
 - Login – jawny ciąg znaków alfanumerycznych konieczny do dokonania identyfikacji, uzyskiwany przez Abonenta od Operatora.
 - Hasło – cyfrowo-literowy kod służący do autoryzacji Abonenta, przy pomocy którego może zamawiać dodatkowe usługi lub rezygnować z niektórych usług oraz logować się do Strefy Abonenta.
 - Okres rozliczeniowy - okres, będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora, rozpoczynający się i kończący we wskazanym w fakturze terminie.

Zakres i warunki świadczenia Usługi Dostępu do Internetu

- W ramach prowadzonej działalności Operator zapewnia:
 - usługi dostępu do Internetu
 - usługi dodatkowe określone w Cenniku.
- Obowiązkiem Abonenta jest przestrzeganie zaleceń Operatora, dotyczących użytkowania sieci komputerowej.
- Operator zapewnia parametry przyłącza z sieci komputerowej do internetowego węzła dostępowego o przepustowości zgodnej z wybranym pakietem abonamentowym określonym w Umowie.
- Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów internetowych oraz bezpieczeństwa przekazu informacji.
- Operator przydziela Abonentowi numer/numery IP, zobowiązując zarazem jednocześnie Abonenta do używania urządzeń o zarejestrowanych w systemie adresach fizycznych MAC.
- Abonent przyjmuje do wiadomości, że Operator nie będzie ponosił odpowiedzialności za poprawne funkcjonowanie usługi dostępu do Internetu na sprzęcie Abonenta w przypadku zainstalowania i użytkowania przez niego własnego urządzenia sieciowego i jego błędnej konfiguracji lub wadliwego działania.
- Abonent ma obowiązek dbać o ochronę swoich zasobów. Operator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody powstałe w wyniku nieautoryzowanego dostępu do zasobów Abonenta.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za zawartość danych transmitowanych do i z przyłącza Abonenta.
- Abonent ponosi prawną odpowiedzialność za ewentualne wykorzystanie sieci niezgodne z obowiązującym prawem.
- Abonent zobowiązany jest do:
 - pilnowania bezpieczeństwa swojego konta w Strefie Abonenta (eOK) poprzez stosowanie odpowiednich haseł i praw dostępu do swych zasobów,
 - skutecznego zabezpieczania i ochrony Loginu i Hasła, a w szczególności nie udostępniania Hasła osobom trzecim (dyspozycje złożone przez osoby trzecie, które weszły w posiadanie Hasła, wywołują takie skutki prawne, jakie wywołują dyspozycje złożone przez Abonenta - Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje złożone z użyciem Hasła).
 - Niezwłocznej zmiany Hasła, w przypadku podejrzenia, że osoba trzecia weszła w posiadanie Hasła (zmiany Hasła można dokonać pisemnie, zgłaszając Operatorowi stosowne zapotrzebowanie/oswiadczenie).
- Operator zaleca Abonentowi użytkowanie oprogramowania chroniącego przed nieautoryzowanym dostępem, wirusami, szkodliwymi programami itp.
- Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy urządzeń transmisji danych, sieci kablowej itp., w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
 - samowolnej naprawy dokonanej przez Abonenta,
 - świadomego zniszczenia,
 - uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji.
- Abonent dba o swoje przyłącze i swój sprzęt komputerowy we własnym zakresie (np. w czasie burzy najlepiej odłączyć sprzęt od sieci w celu uniknięcia ewentualnych uszkodzeń, spowodowanych wyładowaniami atmosferycznymi).
- Operator nie odpowiada za uszkodzenia przyłącza z winy Abonenta, lecz zobowiązuje się do ich usunięcia na jego prośbę i koszt.
- Jeżeli w dniu zawarcia Umowy Abonent posiada niezbędne okablowanie możliwe do wykorzystania przez Operatora, usługi będą świadczone Abonentowi po podaniu adresu fizycznego MAC karty sieciowej (lub innego urządzenia) Operatorowi.
- Obsługa techniczna sprzętu komputerowego Abonenta i oprogramowania niezbędnego do pracy w sieci może być

dokonywana odpłatnie przez serwis Operatora, o ile Abonent zgłosi stosowny wniosek. Odpłatność za te usługi zostanie ustalona na podstawie obowiązującego Cennika.

- Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących awariach w sieci (początek elektroniczną, bądź w przypadku całkowitej awarii przyłącza – telefonicznie), jak również w razie potrzeby, zapewnienia dostępu do miejsca ich wystąpienia.
- W przypadku wystąpienia awarii lub usterek w działaniu przyłącza Abonent jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Operatora, który przywróci jego prawidłowe działanie w ciągu maksymalnie 2 dni roboczych (z wyjątkiem sytuacji od niego niezależnych, siły wyższej, a także powstałej z winy Abonenta).
- Zabrania się bez uzgodnienia w formie pisemnej dokonywania wszelkich czynności mogących zakłócić funkcjonowanie sieci Operatora.
- Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń elementów sieci komputerowej dokonuje Operator lub osoba przez niego upoważniona na piśmie.
- Abonent wyraża zgodę na dokonywanie przez Operatora okresowych kontroli prawidłowości działania instalacji w Lokalu Abonenta. O zamiarze przeprowadzenia kontroli instalacji Abonent zostanie powiadomiony przynajmniej z trzydniowym wyprzedzeniem.
- Przyłącze abonentkie stanowi integralną część sieci i stanowi własność Operatora.
- Abonent nie może umieszczać rozbudowanych serwisów sieciowych/internetowych, a zwłaszcza serwisów o charakterze komercyjnym bez zgody Operatora.
- Operator zastrzega sobie możliwość organizowania promocji świadczonych usług. Promocje mogą być organizowane przez Operatora na podstawie odrębnych regulaminów (warunków) promocji.
- Umowa o świadczenie usługi dostępu do Internetu zostaje zawarta w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, po spełnieniu przez zamawiającego warunków określonych w Regulaminie.
- W imieniu Operatora Umowę zawiera Operator osobiście lub osoba przez niego upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa, Abonent zawiera Umowę osobiście.
- W celu zawarcia Umowy Abonent zobowiązany jest przedstawić do wglądu dokumenty potwierdzające jego tożsamość.
- Operator ma prawo wymagać przedłożenia do wglądu tytułu prawnego do Lokalu, w którym mają być zainstalowane urządzenia abonentkie.
- W przypadku umów najmu, dzierżawy, użyczenia lub innych umów o korzystanie z lokalu przez Abonenta, Abonent oświadcza, że jest uprawniony do dysponowania lokalem w zakresie instalacji usługi.
- Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonentkiej od dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy Abonentkiej dokumentów potwierdzających możliwość wywiązania się ze zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy Abonentkiej, lub innych dokumentów określonych w regulaminach promocji, o których mowa pkt. 25 zgodnie z art. 57 ust. 2 pkt. 1 Prawa Telekomunikacyjnego.
- Operator zastrzega sobie prawo odmowy świadczenia Usługi w przypadkach, gdy:
 - nie istnieją warunki techniczne do jej świadczenia,
 - Abonent nie wyraża zgody na podpisanie stosownej umowy czy przedłożenie potrzebnych dokumentów,
 - w innych uzasadnionych przypadkach (np. w przypadku kilkukrotnej nieobecności Abonenta pomimo wcześniejszego uzgodnienia terminu instalacji).
- Umowa może być rozwiązana przez Abonenta ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie Operatora nie mógł on korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni. Oświadczenie woli Abonenta w tym przedmiocie wymaga formy pisemnej.
- W przypadku, gdy Umowa Abonentka została zawarta poza lokalem Operatora, Abonent będący konsumentem może od niej odstąpić bez podania przyczyn, w terminie 14 dni od zawarcia Umowy Abonentkiej w drodze stosownego oświadczenia na piśmie.
- Umowa może być rozwiązana przez Operatora bez zachowania terminu wypowiedzenia, a Usługa zawieszona w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowień Umowy lub naruszenia Regulaminu, a w szczególności:
 - nieuregulowania opłat na rzecz Operatora przez czas dłuższy niż jeden okres rozliczeniowy.
 - prób nielegalnego wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób lub innego przestępstwa w rozumieniu przepisów prawa polskiego,
 - udostępnienia przez Abonenta Usługi poza właściwym lokalem (w tym wypadku Operator może domagać się również odszkodowania w wysokości wymienionej w Cenniku).
- Operator ma prawo do ograniczenia (zmniejszenia prędkości transmisji danych w kierunku do komputera Abonenta do 32 kbps) lub zawieszenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent zalega z opłatami za korzystanie z usług, za co najmniej jeden Okres Rozliczeniowy i pomimo wezwania do zapłaty, nie uregulował zaległości wraz z odsetkami w wyznaczonym przez Operatora terminie. W przypadku odłączenia Abonenta z powodu nieuregulowania opłat przez Abonenta, ponowne przyłączenie do sieci wiąże się z uregulowaniem wszystkich zaległości wraz z odsetkami.
- W przypadku rozwiązania Umowy przez Operatora z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, zgodnie z postanowieniami Umowy, Operator ma prawo, żądać zwrotu ulg, udzielonych Abonentowi w związku z zawarciem Umowy, z wyłączeniem przypadków określonych w pkt 33.
- Oświadczenie woli Operatora w przedmiocie rozwiązania umowy wymaga formy pisemnej.
- Na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z żadną opłatą, na rzecz Operatora, oraz nie jest wyłączony szczególnymi warunkami promocji, Operator może zawiesić świadczenie Usługi. Wniosek, zawierający przewidywany okres zawieszenia, musi być doręczony Operatorowi najpóźniej w ostatnim dniu przed końcem Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego okres, w którym ma nastąpić zawieszenie.
- Zawieszenie świadczenia Usługi liczone jest w pełnych miesiącach kalendarzowych i nie może trwać dłużej niż 3 miesiące w roku kalendarzowym z tym, że okres oznaczony Umową ulega wydłużeniu o czas zawieszenia.

Opłaty

- Abonent zobowiązany jest do uiszczania nw. opłat zgodnie z obowiązującym Cennikiem Operatora:
 - jednorazowej za uzyskanie dostępu do Usługi (aktywacji),
 - miesięcznej opłaty za korzystanie z Usługi, określonej w Cenniku, w terminie podanym na fakturze.
 - jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas opłatę za korzystanie z niej ustala się w wysokości 1/30-tej za każdy dzień.
 - Operator zastrzega sobie prawo naliczania w wystawianych fakturach opłaty za usługi zrealizowane w poprzednich Okresach Rozliczeniowych, o ile nie były one naliczane we wcześniejszych fakturach.
 - za bezpodstawne wezwanie Operatora Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty jednorazowej zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
- Wszelkie wpłaty dokonywane przez Abonenta Operator ma prawo w pierwszej kolejności zaliczyć na poczet zaległych należności Operatora, poczynając od najwcześniejszych wymagalnych.
- Rozwiązanie Umowy Abonentkiej nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania opłat należnych do dnia jej rozwiązania.
- Opłaty zawierają podatek VAT zgodnie z obowiązującą stawką.
- Zmiany w Cenniku nie wymagają zmiany Regulaminu.
- Operator jest zobowiązany powiadomić Abonenta o zmianie Regulaminu z jednoczesnym wyprzedzeniem, a o zmianie Cennika z wyprzedzeniem obejmującym co najmniej jeden Okres Rozliczeniowy, podając zakres zmian i termin ich wprowadzenia. Operator nie jest zobowiązany do powiadamiania Abonenta o zmianie Cennika, jeżeli zmiana ta ograniczona jest do rezygnacji z pobierania części opłat, wprowadzenia opłat za nowe usługi telekomunikacyjne nie objęte Umową lub zmiany opłat za dodatkowe usługi, nie objęte Umową.
- Brak pisemnego oświadczenia Abonenta o nie przyjęciu nowych warunków Umowy, Cennika lub Regulaminu w ciągu 30 dni od dnia, w którym zawiadomienie dotarło do Abonenta w taki sposób, żeby mógł zapoznać się z jego treścią, jest rozumiany jako akceptacja zmiany Umowy, Cennika lub Regulaminu.
- Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy Abonentkiej w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku opłat za usługi objęte umową. W razie skorzystania z tego prawa w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen przez Operatora, Operatorowi nie przysługują roszczenia odszkodowawcze, a także zwrot ulgi przyznanej Abonentowi, z wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmiany w Cenniku następuje na skutek zmiany przepisów prawa.
- W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o nie przyjęciu nowych warunków w trybie, o którym mowa w pkt 48 Regulaminu, Umowa Abonentka ulega rozwiązaniu w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego, następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym Operator otrzymał oświadczenie Abonenta.
- Cennik usług koresponduje z Umową i znajduje się do wglądu w siedzibie Operatora oraz na jego stronie internetowej.
- Za dzień zapłaty uważa się dzień dokonania wpłaty na konto Operatora.
- Dane niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy Abonentkiej Operator utrzuwa, przechowuje i przetwarza. W przypadku zawarcia Umowy Abonentkiej z osobą fizyczną, Operator gromadzi i przetwarza dane Abonenta zawarte w Umowie Abonentkiej zgodnie z ustawą z dnia 29.08.1997 r. o Ochronie Danych Osobowych oraz ustawą Prawo Telekomunikacyjne. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.

Reklamacje

- Abonenci mogą składać reklamacje z tytułu niewykonania, nienależytego wykonania Usługi lub wadliwego jej rozliczenia.
- Reklamacje powinny być zgłaszane Operatorowi telefonicznie lub na piśmie, również drogą elektroniczną w Strefie Abonenta (eOK), lub pocztą e-mail na info@wignet.pl
- Reklamacje dotyczące przerw w świadczeniu Usługi powinny być wnoszone w momencie stwierdzenia przez Abonenta występowania takiej przerwy.
- Reklamacja powinna zawierać:
 - dane Abonenta: imię i nazwisko lub nazwę, adres, numer Umowy oraz numer telefonu,
 - opis przedmiotu reklamacji.
- Za datę wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę otrzymania jej przez Operatora.
- Złożenie reklamacji nie ma wpływu na obowiązek zapłaty należności wynikającej z faktury VAT, w tym na obowiązek zapłaty kwoty będącej przedmiotem reklamacji.
- Reklamacje rozpatruje i załatwia Operator w terminie do 14 dni od daty jej wniesienia.
- Za każdy dzień powyżej terminu określonego w pkt. 19 niniejszego regulaminu, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych, za Usługę.

Postanowienia przejściowe i końcowe

- W sprawach nieuregulowanych Umową i Regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego.
- Żadna ze Stron Umowy nie przeniesie jakichkolwiek praw lub obowiązków, wynikających z Umowy, na osobę trzecią, bez uprzedniego uzyskania zgody drugiej Strony, wyrażonej w formie pisemnej.
- Abonent jest zobowiązany do poinformowania Operatora o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian.
- W przypadku nie poinformowania o zmianie adresu lub innych danych, wszelka korespondencja, wysłana przez Operatora, do Abonenta będzie uważana za skutecznie doręczoną.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.04.2015 r.