

REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG DOSTĘPU DO INTERNETU PRZEZ WIGNET
(załącznik nr 1 do umowy)

Postanowienia ogólne

1. Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają:
 - a) **Abonent** – podmiot, który zawarł umowę o świadczenie Usługi dostępu do Internetu z Operatorem.
 - b) **Operator** – WigNET z siedzibą przy ul. Wigilijnej 14/C1 w Lublinie, Operator dostępu do sieci Internet, wykonujący działalność w dziedzinie telekomunikacji na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych UKE.
 - c) **Lokal** – miejsce, w którym znajduje się sprzęt komputerowy Abonenta.
 - d) **Regulamin** – „Regulamin świadczenia usługi dostępu do Internetu przez WigNET”.
 - e) **Umowa** – „Umowa o świadczenie usługi dostępu do Internetu” zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem.
 - f) **Usługa dostępu do Internetu** – usługa świadczona przez Operatora, umożliwiająca stały, nielimitowany czasowo dostęp do sieci Internet.
 - g) **Cennik** – zestawienie opłat za usługi świadczone przez Operatora.
 - h) **Strefa Abonenta (eOK)** – to dostęp do Internetowego centrum Operatora, umożliwiający Abonentowi sprawdzenie wykupionych usług i ewentualnie zamówienie kolejnych, pobranie faktur, szybkie sprawdzenie stanu swojego rachunku, numeru konta do zapłaty itp.
 - i) **Login** – jawny ciąg znaków alfanumerycznych konieczny do dokonania identyfikacji, uzyskiwany przez Abonenta od Operatora.
 - j) **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.
 - k) **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

2. W ramach prowadzonej działalności Operator zapewnia:
 - a) usługi dostępu do Internetu.
 - b) usługi dodatkowe określone w Cenniku.
3. Obowiązkiem Abonenta jest przestrzeganie zaleceń Operatora, dotyczących użytkowania sieci komputerowej.
4. Operator zapewnia parametry przyłącza z sieci komputerowej do internetowego węzła dostępowego o przepustowości zgodnej z wybranym pakietem abonamentowym określonym w Umowie, dla danych wysyłanych i odbieranych na minimalnym poziomie 50% deklarowanej w Umowie przepływności dla Usługi dostępu do Internetu świadczonej w technologii światłowodowej, LAN i radiowej. Deklarowana w Umowie przepływność pobierania i wysyłania danych stanowi przepływność maksymalną, której uzyskania Abonent może oczekiwać co najmniej jeden raz na dobę. Zwykle dostępna przepływność (osiągalna przez co najmniej 80% doby) stanowi 75% przepływności deklarowanej (maksymalnej).
5. Operator przydziela Abonentowi numer/numery IP, zobowiązując zarazem jednocześnie Abonenta do używania urządzeń o zarejestrowanych w systemie adresach fizycznych MAC.
6. W przypadku korzystania przez Abonenta z adresu IP z klasy publicznej Operator zastrzega sobie możliwość zmiany adresu IP z powodów technicznych, Abonent zostanie poinformowany o tym na 30 dni przed zmianą, na adres e-mail wskazany przez Abonenta.
7. 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.
8. Abonent ma obowiązek dbać o ochronę swoich zasobów. Operator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody powstałe w wyniku nieautoryzowanego dostępu do zasobów Abonenta.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zawartość danych transmitowanych do i z przyłącza Abonenta.
10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
 - c) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń lub ich wady, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Operatora lub osoby, za które Operator odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
 - d) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;

- e) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci;
 - f) udostępnianie przez Abonenta łącza dostępu do Internetu interfejsem bezprzewodowym poza Siecią;
 - g) jakiegokolwiek połączenia, również jakość połączeń, poza Siecią.
11. Abonent ponosi prawną odpowiedzialność za ewentualne wykorzystanie sieci niezgodne z obowiązującym prawem.
12. Abonent zobowiązany jest do:
- a) pilnowania bezpieczeństwa swojego konta w Strefie Abonenta (eOK) poprzez stosowanie odpowiednich haseł i praw dostępu do swych zasobów,
 - b) 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),
 - c) niezwłocznej zmiany Hasła, w przypadku podejrzenia, że osoba trzecia weszła w posiadanie Hasła (zmiany Hasła można dokonać pisemnie, zgłaszając Operatorowi stosowne zapotrzebowanie/oświadczenie).

Instalacja i urządzenia

13. Zawierając Umowę obejmującą przyłączenie do Sieci, Abonent wyraża zgodę na instalację (oznacza to między innymi zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów, wykonanie zakończenia sieci) w Lokalu. Operator ma prawo wymagać przedłożenia do wglądu tytułu prawnego do Lokalu, lub pisemnej zgody właściciela Lokalu, w którym mają być zainstalowane urządzenia abonenckie.
14. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem oraz z Instrukcją postępowania ze Sprzętem, dbania 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).
15. Sprzęt pozostaje własnością Operatora, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy, lub faktury sprzedaży.
16. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy urządzeń transmisji danych, sieci kablowej itp, w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenia zostały spowodowane przez Abonenta lub wystąpiły na skutek rażącego zaniedbania z jego strony.
17. Abonent zobowiązuje się nie wprowadzać zmian w urządzeniach i oprogramowaniu należącym do Operatora, szczególnie nie dokonywać zmian w konfiguracji urządzeń lub przeprowadzania jakichkolwiek modyfikacji. Wszelkie zmiany w konfiguracji urządzeń wymagają uprzedniej zgody Operatora.

Zasady rozliczania i płatności

18. Usługa dostępu do Internetu jest rozliczana miesięcznie, według stawek zawartych w Cenniku, obowiązującym w momencie zawarcia Umowy.
19. Abonent zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora za korzystanie z Usługi zgodnie z warunkami Umowy oraz Cennikiem.
20. Operator wystawia fakturę VAT za świadczone usługi dostępu do Internetu, której termin płatności wynosi 14 dni od daty jej wystawienia.
21. W przypadku opóźnienia w płatności, Operator może naliczyć odsetki za zwłokę zgodnie z przepisami prawa.
22. Operator zastrzega sobie prawo do zawieszenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent nie uiści opłaty w terminie określonym na fakturze.
23. W przypadku rozwiązania Umowy przed upływem okresu rozliczeniowego, Abonent zobowiązany jest do zapłaty za Usługę za pełny okres rozliczeniowy, w którym rozwiązano Umowę.
24. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Cennika w każdym momencie, przy czym zmiany te mogą wejść w życie wyłącznie po pisemnym powiadomieniu Abonenta o zmianie Cennika, co najmniej 30 dni przed wprowadzeniem zmian.
25. Abonent ma prawo do reklamacji dotyczącej wysokości opłat w przypadku, gdy wystąpią rozbieżności między jego rozliczeniem a rzeczywiście świadczonymi usługami. Reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej lub elektronicznej do Operatora, który rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni roboczych.

Okres obowiązywania Umowy i wypowiedzenie

26. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że strony postanowią inaczej.
27. Każda ze stron ma prawo do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, który zaczyna biec od dnia doręczenia wypowiedzenia drugiej stronie.

28. W przypadku, gdy Abonent narusza postanowienia Umowy, Operator ma prawo do natychmiastowego rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
29. Operator ma prawo do rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia, jeśli:
 - a) Abonent korzysta z Usługi w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem lub z postanowieniami Regulaminu,
 - b) Abonent nie uiścił opłaty za Usługę, mimo wcześniejszego upomnienia,
 - c) Abonent narusza przepisy prawa lub porządek publiczny podczas korzystania z Usługi.
30. Abonent ma prawo do rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia, jeśli:
 - a) Usługa dostępu do Internetu nie jest dostępna przez okres dłuższy niż 7 dni roboczych, z winy Operatora,
 - b) Operator nie dostosuje się do przepisów prawa obowiązujących w chwili zawarcia Umowy, a zmiana tych przepisów ma wpływ na warunki Umowy.
31. Po rozwiązaniu Umowy, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrócenia Operatorowi wszelkich urządzeń i sprzętu, które zostały mu udostępnione w ramach Umowy, w terminie 7 dni od daty rozwiązania Umowy.

Odpowiedzialność Operatora

32. Operator ponosi odpowiedzialność za szkody wynikłe z niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, wyłącznie w zakresie wynikającym z przepisów prawa.
33. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku:
 - a) awarii sieci lub urządzeń, które nie są w jego posiadaniu lub zarządzie,
 - b) przerw w dostępie do Internetu wynikających z działania siły wyższej, takich jak awarie sieci energetycznych, katastrofy naturalne, działania wojenne, itp.
34. Operator nie ponosi odpowiedzialności za działania osób trzecich, które mogą zakłócić funkcjonowanie Usługi, takie jak przestępstwa cybernetyczne, nieautoryzowany dostęp do sieci, itp.
35. Operator zobowiązuje się do usunięcia awarii w możliwie najkrótszym czasie, nie później jednak niż w terminie 48 godzin od zgłoszenia awarii, chyba że przyczyna awarii leży po stronie Abonenta lub jest wynikiem działania siły wyższej.

Opłaty

36. **Wysokość opłat** – Usługa dostępu do Internetu będzie rozliczana zgodnie z Cennikiem obowiązującym w momencie zawarcia Umowy. Cennik może ulec zmianie, o czym Abonent zostanie poinformowany na co najmniej 30 dni przed wprowadzeniem zmian.
37. **Miesięczna opłata abonamentowa** – Opłata abonamentowa za Usługę jest stała i płatna z góry za każdy miesiąc kalendarzowy, chyba że strony uzgodnią inaczej.
38. **Dodatkowe opłaty** – W przypadku dodatkowych usług, takich jak instalacja sprzętu, naprawy, zmiana miejsca instalacji, Operator może naliczyć dodatkowe opłaty zgodnie z Cennikiem.
39. **Opóźnienie w płatności** – W przypadku opóźnienia w płatności, Operator może naliczyć odsetki za zwłokę w wysokości ustawowej, jak również zastrzega sobie prawo do zawieszenia świadczenia Usługi.
40. **Przedpłata i zabezpieczenie płatności** – Operator ma prawo zażądać przedpłaty lub dodatkowego zabezpieczenia płatności, jeśli Abonent wykazuje problemy z regularnym regulowaniem opłat.

Reklamacje

41. **Zgłoszenie reklamacji** – Abonent ma prawo zgłosić reklamację w przypadku problemów z jakością Usługi, nieprawidłowości w naliczonych opłatach, awarii lub innych problemach związanych z wykonywaniem Umowy. Reklamację należy zgłosić w formie pisemnej lub elektronicznej na adres Operatora wskazany w Umowie lub na stronie internetowej.
42. **Termin rozpatrzenia reklamacji** – Operator zobowiązuje się rozpatrzyć reklamację w terminie 14 dni roboczych od jej otrzymania.
43. **Forma odpowiedzi** – Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana do Abonenta na adres e-mail lub pocztowy wskazany w Umowie.
44. **Brak odpowiedzi** – W przypadku braku odpowiedzi w wyznaczonym terminie, reklamację uważa się za uznaną za zasadną.
45. **Reklamacja związana z opłatami** – W przypadku reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Abonent jest zobowiązany do uregulowania spornych kwot, jeżeli reklamacja zostanie uznana za bezzasadną.
46. **Reklamacja awarii** – W przypadku reklamacji dotyczącej awarii Usługi, Operator dokłada wszelkich starań, aby usunąć usterkę w możliwie najkrótszym czasie, jednakże nie ponosi odpowiedzialności za przerwy spowodowane czynnikami zewnętrznymi, niezależnymi od Operatora.

47. **Reklamacja związana z umową** – Abonent ma prawo do reklamacji na warunki Umowy, jeżeli uzna je za niewłaściwe lub sprzeczne z obowiązującymi przepisami prawa. Reklamację należy zgłaszać na piśmie, a Operator rozpatrzy ją w terminie 14 dni roboczych.

Przetwarzanie danych osobowych

48. Operator przetwarza dane osobowe Abonenta zgodnie z przepisami prawa dotyczącymi ochrony danych osobowych.
49. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w celu realizacji Umowy, wystawiania faktur, rozliczeń oraz dla celów marketingowych, jeżeli wyraził zgodę na przetwarzanie danych w tym zakresie.
50. Operator zapewnia Abonentowi prawo do dostępu do swoich danych osobowych, ich poprawiania oraz żądania ich usunięcia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
51. Operator nie przekazuje danych osobowych Abonenta podmiotom trzecim, z wyjątkiem sytuacji, w których jest to wymagane przez przepisy prawa.

Postanowienia końcowe

52. W przypadku zmiany przepisów prawa, które mają wpływ na postanowienia Regulaminu, Operator zaktualizuje Regulamin i poinformuje Abonenta o wprowadzonych zmianach.
53. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania na stronie internetowej Operatora i obowiązuje do odwołania.
54. Spory wynikłe z wykonywania Umowy będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Operatora.
55. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu, które będą obowiązywały od daty ich opublikowania na stronie internetowej Operatora.
56. Abonent zobowiązuje się do zapoznania się z treścią zmienionego Regulaminu i do stosowania się do jego postanowień.
57. Wszelkie zmiany w Umowie wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.09.2025 r.