

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DOSTĘPU DO SIECI INTERNET

### POSTANOWIENIA OGÓLNE

#### §1 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia oznaczają:

**Operator** - CyberNET Renata Kasperczyk, ul. Krakowska 15, 32-500 Chrzanów.

**Abonent** - podmiot, który jest stroną umowy zawartej z Operatorem w formie pisemnej.

**Usługa** - świadczona przez Operatora usługa dostępu do sieci Internet.

**Lokal** - nieruchomości lub jej część, w której zamawiający zamierza korzystać z Usług.

**Cennik** - wykaz Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania.

**Sieć Operatora** - urządzenia oraz sieć strukturalna służąca Operatorowi do świadczenia Usługi na rzecz wszystkich Abonentów.

**Łącze** - część Sieci Operatora umożliwiająca uruchomienie Abonentowi Usługi.

**Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług dostępu do sieci Internet.

**Awaria** - przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą (burza, pożar, wichura, wypadki), nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora, planowanymi pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.

**Urządzenia Abonenckie** - urządzenia niezbędne do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usługi świadczonej na jego rzecz przez Operatora.

**Protokół Przekazania Urządzeń** - dokument zawierający spis Urządzeń przekazanych Abonentowi w dniu instalacji.

**Stacja** - urządzenia zainstalowane w Lokalu Abonenta stanowiące własność Operatora, służące do zapewnienia dostępu do Usługi na rzecz Abonenta oraz innych Abonentów w Sieci Operatora.

**Koncentrator** - urządzenie typu switch, zainstalowane w Lokalu Abonenta, stanowiące własność Operatora, służące do zapewnienia dostępu do Usługi na rzecz Abonenta oraz innych Abonentów w Sieci Operatora.

**Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług. Początek okresu rozliczeniowego przypada zawsze na pierwszy dzień miesiąca kalendarzowego.

**Warunki promocji** - odrębne lub dodatkowe postanowienia, na podstawie których świadczona jest Usługa.

**Opłata Aktywacyjna** - bezzwrotna opłata pobierana przez Operatora w dniu podłączenia do Sieci Operatora.

**Opłata Wyrównawcza** - kwota nieprzekraczająca określonej przy zawieraniu Umowy równowartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania, która może zostać pobrana przez Operatora od Abonenta w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu obowiązywania Umowy.

**Książeczka Opłat** - pomocnicze blankiety płatnicze, na podstawie których Abonent może dokonywać płatności za świadczone Usługi. Brak Książeczki Opłat nie upoważnia Abonenta do zaniechania wpłat Abonentowych.

**Konto Bankowe** - numer indywidualnego rachunku bankowego udostępniony przez Operatora

**Instalator** - osoba wyznaczona i upoważniona przez Operatora do wykonania wszelkich czynności

w celu uruchomienia lub naprawy Usługi na rzecz Abonenta, o której mowa w Umowie.

#### §2 Zakres Regulaminu

1. Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora.
2. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi tzw. Warunki promocji.
3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych uzyskanych przez Operatora w związku z niniejszą Umową. Operator zapewnia Abonentowi ochronę tych danych. Abonent wyraża zgodę na udostępnienie przez Operatora danych Abonenta osobom trzecim w celach związanych z wykonaniem niniejszej Umowy. Zgodnie z ustawą z dnia 27 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych i na zasadach w niej określonych, Abonent ma prawo wglądu do swoich danych oraz ich poprawienia.

#### §3 Zakres świadczenia Usług

1. Wskutek zawarcia Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz - jeśli Umowa jest zawierana w ramach akcji promocyjnej - Warunków promocji, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika oraz Warunków promocji, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za Usługi.
2. Łącze stałe użyte do świadczenia Usługi na rzecz Abonenta zapewnia Operator.
3. Wszystkie Urządzenia Abonenckie będące własnością Operatora podlegają zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy. Spis Urządzeń zawarty jest w Protokole Przekazania Urządzeń, który jako odrębny dokument stanowi integralną część Umowy.
4. Obsługę techniczną własnej infrastruktury zapewnia we własnym zakresie i na własny koszt Operator, z wyłączeniem Awarii powstałych z winy Abonenta.
5. Zakres usług oferowanych przez Operatora, na poszczególnych obszarach, jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych.
6. Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.
7. W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia:
  - a) stały dostęp do Sieci Operatora,
  - b) usuwanie Awarii, z wyłączeniem Awarii powstałych z winy Abonenta,
  - c) telefoniczną obsługę Abonenta,
  - d) możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej,
  - e) obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań,
  - f) informacje dotyczące aktualnego Cennika oraz świadczonych usług,
  - g) konsultacje w zakresie korzystania z sieci Internet, w szczególności tematów dotyczących bezpieczeństwa Abonenta oraz innych użytkowników sieci.
8. Zgodnie z Art. 63 ustawy Prawo Telekomunikacji

cyjne, Operator publikuje dane dotyczące wskaźników jakości usług, które dostępne są w siedzibie Operatora oraz publikowane na stronie [www.cybernet.info.pl](http://www.cybernet.info.pl)

#### UMOWA

#### §4 Zawarcie Umowy

1. Umowa może zostać zawarta na czas określony lub nieokreślony. Umowa zawarta na czas określony po upływie okresu obowiązywania ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony.
2. W przypadku gdy Abonentem jest jednostka budżetowa termin obowiązywania Umowy wyraźnie określa się przedziałem czasowym na blankiecie Umowy w polu "Umowa zawarta na okres:", a po jego upływie Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu, bez konieczności dokonywania jakichkolwiek czynności ze strony Abonenta.
3. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług w szczególności związane z akcjami promocyjnymi tzw. Warunki promocji.
4. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów (np. Warunki promocji), odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
5. Operator będzie gromadził w swojej bazie i przetwarzać, w celu wykonania Umowy, dane Abonenta zawarte w Umowie, przekazane Operatorowi przez Abonenta w trakcie wykonywania Umowy. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych osobowych i ich poprawienia.

#### §5 Zmiana Umowy

1. Wszelkie zmiany dotyczące Umowy wymagają formy pisemnej, chyba że w Regulaminie lub Umowie wskazano inaczej.
2. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług w szczególności związane z akcjami promocyjnymi tzw. Warunki promocji.

#### §6 Rozwiązanie Umowy

1. Rozwiązanie umowy może nastąpić tylko po złożeniu przez Abonenta odpowiedniego blankietu, dostępnego w siedzibie Usługodawcy, na jeden miesiąc kalendarzowy przed rozwiązaniem Umowy.
2. Jeśli Umowa zawarta była na czas określony, a Abonent nie wypowie jej w formie pisemnej przynajmniej na jeden miesiąc przed upływem terminu jej obowiązywania, Umowa ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, a jej rozwiązanie nastąpić może w każdej chwili z miesięcznym okresem wypowiedzenia.
3. Rozwiązanie umowy zawartej na czas określony przed terminem jej obowiązywania skutkuje uiszczeniem Opłaty Wyrównawczej.
4. Umowę zawartą na czas nieokreślony można rozwiązać z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia bez uiszczania Opłaty Wyrównawczej.
5. Operator zastrzega sobie prawo wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym

z powodu nieuregulowania przez Abonenta bieżących opłat po uprzednim jednorazowym wezwaniu do zapłaty. Takie rozwiązanie Umowy traktowane jest jako rozwiązanie Umowy z winy Abonenta i jeśli Umowa zawarta jest na czas określony pobierana jest Opłata Wyrównawcza.

6. Rozwiązanie Umowy może nastąpić w wyniku naruszenia przez Abonenta warunków korzystania z usług określonych w paragrafie 11 z 14 dniowym okresem wypowiedzenia lub jeśli naruszenie dotyczy dóbr osób trzecich w trybie natychmiastowym. Umowa rozwiązana w tym trybie musi zostać odpowiednio udokumentowana przez Operatora a dokumentacja dostarczona do Abonenta w formie pisemnej. Takie rozwiązanie Umowy traktowane jest jako rozwiązanie Umowy z winy Abonenta i jeśli Umowa zawarta jest na czas określony pobierana jest Opłata Wyrównawcza.
7. Usługodawca zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy, w przypadku gdy z powodów technicznych niezależnych od Usługodawcy zaistnieje brak możliwości dalszego świadczenia Usługi. W tym przypadku Operator odstąpi od pobrania Opłaty Wyrównawczej.
8. Usługodawca zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy bez podania przyczyny z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W tym przypadku Operator odstąpi od pobrania Opłaty Wyrównawczej.
9. W przypadku zaistnienia nieprzewidzianych, istotnych dla stron zdarzeń, okres obowiązywania Umowy oraz okres jej wypowiedzenia może zostać skrócony za porozumieniem stron.
10. Rozwiązanie Umowy skutkuje utratą dostępu do sieci Internet oraz Sieci Operatora. Opłata Aktywacyjna nie podlega zwrotowi. Sprzęt przekazany Abonentowi na podstawie Protokołu Przekazania Urządzeń podlega zwrotowi chyba, że w Umowie zaznaczono inaczej lub sprzęt stanowi własność Abonenta. Ponowne podłączenie może nastąpić na zasadach wynikających z aktualnej oferty Operatora.
11. Termin odebrania Urządzeń Abonenckich wynikających z Protokołu Przekazania Urządzeń zostanie uzgodniony z Abonentem.
12. W dniu rozwiązania Umowy abonent zobowiązuje się do niezwłocznego uregulowania wszelkich zobowiązań wobec Operatora. W przypadku nie uregulowania zobowiązań Operator natychmiast kieruje sprawę do Sądu Rejonowego w trybie uproszczonym, bez konieczności powiadamiania Abonenta dodatkowym wezwaniem do zapłaty.

## §7

### Zawieszenie świadczenia Usługi

1. Abonent ma prawo do czasowego zawieszenia Usługi. Maksymalny czas zawieszenia Usługi nie może być dłuższy niż 6 mc. Zawieszenie na dłużej niż termin maksymalny traktowane jest jako rozwiązanie umowy z winy Abonenta i jeśli Umowa zawarta jest na czas określony pobierana jest Opłata Wyrównawcza.
2. Warunkiem uzyskania prawa do czasowego zawieszenia Usługi jest brak posiadania zaległości u Operatora.
3. W przypadku czasowego zawieszenia Usługi świadczonej na podstawie Umowy na czas określony termin obowiązywania Umowy wydłuża się o czas, na jaki Usługa została zawieszona.
4. Termin rozpoczęcia czasowego zawieszenia Usługi liczony jest zawsze od początku nowego Okresu Rozliczeniowego.
5. Czasowe zawieszenie Usługi skutkuje uiszczeniem opłaty manipulacyjnej, pobieranej z góry, w wysokości ustalonej w Cenniku obowiązują-

cym w dniu zawieszania Usługi.

6. Po upływie terminu zawieszenia następuje automatyczne odwołanie Usługi wraz z automatycznym naliczeniem opłat abonamentowych bez konieczności dodatkowego powiadomienia Abonenta.

## ROZLICZENIA

### §8 Cennik

1. Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za świadczone Usługi określona jest w Cenniku obowiązującym w chwili podpisania Umowy.
2. Operator zastrzega sobie prawo zmiany cen za Usługę w każdym czasie. W przypadku zmiany cen Operator powiadomi Abonenta o terminie jej wprowadzenia na piśmie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego. W przypadku braku akceptacji zmiany cen Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje Opłata Wyrównawcza.
3. Abonent w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia, o którym mowa w punkcie 2, może wypowiedzieć Umowę z powodu braku akceptacji podwyższenia cen. Brak złożenia wypowiedzenia w powyższym terminie oznacza akceptację podwyższenia cen.
4. Informacje o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych dostępne są w siedzibie Operatora oraz opublikowane na stronie internetowej Operatora [www.cybernet.info.pl](http://www.cybernet.info.pl) lub będzie dostarczony do Abonenta nieodpłatnie na każde jego żądanie.

## §9

### Książeczka opłat oraz faktura

1. Książeczka Opłat, na podstawie której Abonent może dokonywać płatności wysyłana jest do Abonenta na wskazany adres korespondencyjny do 30 dni od daty podpisania Umowy.
2. Książeczka Opłat wystawiana jest w danym roku kalendarzowym do końca tego roku. Po upływie danego roku kalendarzowego Abonent otrzyma nową Książeczkę Opłat na kolejny rok kalendarzowy.
3. Brak Książeczki Opłat nie upoważnia Abonenta do nieregulowania wpłat abonamentowych za świadczone Usługi. W takim przypadku opłaty należy wносить za pomocą innego, powszechnie dostępnego, blankietu polecenia zapłaty na numer Konta Bankowego Operatora.
4. Faktura wystawiona jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za realizowane Usługi, świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich fakturach.
5. W przypadku faktury za pierwszy Okres Rozliczeniowy od dnia podpisania Umowy kwota abonamentu zostanie doliczona do faktury wystawionej w następnym Okresie Rozliczeniowym.
6. Faktura może być wystawiona łącznie za wszystkie Usługi świadczone na rzecz Abonenta z tytułu kilku Umów zawartych z Operatorem.
7. Faktury dla Abonentów indywidualnych dostępne są do odbioru w siedzibie Operatora oraz wysyłane na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta z początkiem nowego roku kalendarzowego za Usługi świadczone w poprzednim roku kalendarzowym. Faktury dla klientów instytucjonalnych wysyłane są w cyklu miesięcznym na adres korespondencyjny

wskazany przez Abonenta.

### §10 Płatności

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności Abonamentowych wynikających z Umowy na Konto Bankowe do każdego 15 dnia miesiąca za miesiąc bieżący (opłata z góry).
2. W przypadku pierwszej wpłaty za świadczone Usługi abonament należy uregulować do 15 dnia miesiąca następnego, po miesiącu, w którym podpisana została Umowa.
3. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu kwoty abonamentu na Konto Bankowe Operatora.
4. W przypadku nie otrzymania Książeczki Opłat oraz faktury w terminie określonym w Regulaminie Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o tym fakcie.
5. Nieodnotowanie wpłat abonamentowych w ustalonym terminie powoduje uruchomienie procedury windykacyjnej z blokadą Usługi włącznie. Taka sytuacja skutkuje obciążeniem Abonenta opłatą manipulacyjną wynikającą z aktualnego Cennika.
6. Za wszelkie opóźnienia we wpłatach abonamentowych Operator zastrzega sobie prawo do naliczenia ustawowych odsetek za zwłokę.

## INSTALACJA ORAZ URZĄDZENIA ABONENCKIE

### §11 Instalacja

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.
2. Zgoda na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie odpowiednich urządzeń w sposób wskazany przez Instalatora.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Instalatorowi instalację Urządzeń Abonenckich w możliwie najkrótszym czasie, najlepszym miejscu z punktu widzenia jakości działania Usługi, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu.
4. Podczas instalacji Urządzeń Abonenckich w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Abonentowi Urządzeń Abonenckich jest Protokół Przekazania Urządzeń.

### §12 Urządzenia Abonenckie

1. Urządzenia Abonenckie stanowią własność Operatora chyba że w Umowie zaznaczono inaczej. Abonent ponosi wszelkie opłaty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego (np. za energię elektryczną). Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego, w szczególności: zasilanie energią elektryczną, warunki klimatyczne (odpowiednia temperatura, wilgotność), zapalenie pomieszczenia. Warunki te powinny być zgodne z dokumentacją techniczną zainstalowanych Urządzeń, którą Operator udostępnia na każde żądanie Abonenta.
2. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie



- Abonenckie zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
- Abonent nie ma prawa dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzenia Abonenckiego, polegających w szczególności na zmianie oprogramowania lub jego konfiguracji, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora.
  - Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego.
  - Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonenckiego wykonywana jest przez Operatora i na jego koszt, chyba że urządzenia są własnością Abonenta lub zostały uszkodzone z jego winy. Jeśli uszkodzone Urządzenia Abonenckie są własnością Abonenta musi on wymienić lub naprawić je na własny koszt. Jeśli uszkodzone Urządzenia Abonenckie są własnością Operatora, a uszkodzenie nastąpiło z winy Abonenta, Operator pobiera opłatę za uszkodzone Urządzenia Abonenckie oraz za ich wymianę zgodnie z aktualnym Cennikiem.
  - Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzenia Abonenckiego lub jego części, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora, spowodowane winą umyślną lub rażącym niedbalstwem. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzenia Abonenckiego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek:
    - samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta;
    - świadomego zniszczenia Urządzenia Abonenckiego;
    - uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzenia Abonenckiego;
    - niepowiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego;
    - nieprawidłowego działania podłączonych urządzeń Abonenta.
  - Abonent nie może bez zgody Operatora, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Urządzenia Abonenckiego na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Urządzenia Abonenckiego, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.
  - Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o opuszczeniu Lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie Abonenckie.
  - W przypadku rozwiązania Umowy wszystkie Urządzenia Abonenckie będące własnością Operatora podlegają zwrotowi. W przypadku braku możliwości zwrotu przez Abonenta Urządzeń Abonenckich lub ich zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Abonent zostanie obciążony kwotą wynikającą z aktualnego Cennika za takie same lub analogiczne (podobnej klasy) urządzenia.

### §13

#### Stacje przekąźnikowe oraz koncentratory

- Abonenta u którego Operator zainstalował Stację lub Koncentrator odpowiedzialny jest za ich nieprzerwaną pracę oraz bezpieczeństwo.
- W przypadku Awarii Stacji lub Koncentratora Abonent winien umożliwić Operatorowi lub osobom przez niego wyznaczonym swobodny

- dostęp do tych urządzeń na czas ich naprawy, wymiany, lub konfiguracji.
- Operator zastrzega sobie możliwość telefonicznego powiadomienia Abonenta o konieczności wyłączenia Stacji lub Koncentratora.
  - Operator dopuszcza możliwość wyłączenia przez Abonenta Stacji lub Koncentratora tylko i wyłącznie na czas burzy lub innych podobnych zjawisk pod warunkiem jednak iż po ich ustąpieniu Abonent niezwłocznie włączy urządzenie znajdujące się w jego lokalu.
  - Wszelkie prace wykonywane przez Abonenta w Lokalu, które w jakikolwiek sposób mogą wpływać na pracę Stacji lub Koncentratora muszą być zgłoszone Operatorowi z wyprzedzeniem 24 godzin.
  - Wysokość abonamentu dla Abonentów, u których zainstalowano Stację lub Koncentrator ustalane są w drodze odrębnych negocjacji, a treść ustaleń zapisana zostaje w Umowie w dziale Inne Postanowienia.
  - W przypadku planowanej dłuższej nieobecności Abonenta jest on zobowiązany do powiadomienia Operatora na 7 dni przed tym faktem.
  - W innych, nie poruszonych w niniejszym paragrafie przypadkach stosuje się ogólne zasady korzystania z Urządzeń Abonenckich obowiązujące w Regulaminie.

#### WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI

### §14

#### Prawa i obowiązki

- Abonent jest zobowiązany stosować się do poleceń oraz sugestii administratorów sieci Operatora, dotyczących w szczególności:
  - polityki bezpieczeństwa, w tym ochrony fizycznej i technicznej systemu, ochrony kont dostępowych przez stosowanie odpowiednich, wystarczająco skomplikowanych haseł,
  - przestrzegania prywatności kont innych użytkowników i nieingerencji w ich zasoby, nawet jeśli nie są one stosownie chronione,
  - monitorowania i usuwania działań takich jak: powielanie przesyłek pocztowych, umieszczanie nielegalnego oprogramowania, podejmowanie jakichkolwiek działań niezgodnych z prawem narodowym oraz międzynarodowym,
  - nie powodować w jakikolwiek sposób zakłóceń w działaniu sieci Internet,
  - nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Operatora lub zakłócać poprawne działanie systemu Operatora służącego udostępnianiu i monitorowaniu Usługi oraz Sieci.
- Abonent zobowiązuje się nie wykorzystywać sieci do transmitowania materiałów mogących stanowić jakiegokolwiek zagrożenie związane z bezpieczeństwem sieci, jak i bezpieczeństwem społecznym.
- Abonent ma obowiązek zawiadomić administratora systemu w każdym przypadku rzutującym na bezpieczeństwo Internetu w zakresie Sieci Operatora oraz innych systemów. W takim przypadku nie wolno Abonentowi rozpowszechniać tej informacji wśród pozostałych użytkowników Internetu.
- Abonent nie ma prawa udostępniać osobom trzecim sygnału z sieci Internet, na zasadzie nielegalnego, bez wiedzy i zgody Operatora podłączenia ich do sieci pod rygorem kary. Kara za nielegalne podłączenie kolejnego użytkownika będzie wyliczana na podstawie wzoru: opłata aktywacyjna wynikająca z aktualnego

Cennika pomnożona przez ilość nielegalnie podłączonych komputerów.

- Bez pisemnej zgody Operatora Abonent nie ma prawa przy pomocy sprzętu i łączy udostępnionych mu przez Operatora świadczyć usług, które mogą zostać uznane jako konkurencyjne względem niego.
- Wszelkie działania na szkodę innych użytkowników i Operatora oraz nie stosowanie się Abonenta do postanowień Umowy mogą być podstawą wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym z winy Abonenta.
- Prawo do uznania, że użytkownik korzysta z dostępu do sieci z naruszeniem zasad niniejszego Regulaminu przysługuje administratorom systemu Operatora, posiadającym odpowiednie upoważnienie. Ewentualne naruszenie zasad korzystania z dostępu do sieci Internet musi być wiarygodnie udokumentowane przez Operatora.
- Abonent ma obowiązek:
  - właściwej ochrony antywirusowej swoich komputerów i udostępnianych zasobów w sieci lokalnej;
  - bezwzględne podłączania swoich komputerów do gniazdek zasilających z uziemieniem (zerowaniem), gdyż brak takowego może spowodować w skrajnym przypadku zniszczenie całej sieci lub porażenie ludzi.
  - pilnować bezpieczeństwa swojego komputera poprzez stosowanie odpowiednich haseł i praw dostępu do swych zasobów oraz stosowania odpowiedniej ochrony antywirusowej;
  - stosować się do poleceń Administratora sieci;
  - przestrzegać prywatności innych kont w systemie i nie ingerować w ich zasoby, nawet jeśli nie są one stosownie chronione.

**5. Na czas burzy oraz swojej nieobecności Abonent jest bezwzględnie zobowiązany do odłączenia swojego komputera oraz urządzeń transmisyjnych od zasilania i okablowania magistralowego (kable połączeniowe między urządzeniami i komputerem). W przypadku posiadania kart lub urządzeń bezprzewodowych należy również odłączyć te urządzenia od kabla antenowego.**

### §15

#### Warunki techniczno-organizacyjne

- Operator zastrzega sobie prawo do wyłączenia / zablokowania serwerów i innych urządzeń teleinformatycznych w celach technicznych i konserwacyjnych po uprzednim umieszczeniu informacji o planowanym wyłączeniu na stronach [www.cybernet.info.pl](http://www.cybernet.info.pl) z wyprzedzeniem co najmniej jednodniowym. Nie dotyczy to wyłączeń niezbędnych w celu usunięcia awarii lub z przyczyn związanych z naruszeniem przez Abonenta ustaleń niniejszej umowy.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za wadliwe funkcjonowanie systemu, wynikające z przyczyn leżących poza siecią Operatora, a w szczególności przestoje spowodowane:
  - rażącym zaniedbaniem obsługi systemu po stronie Abonenta,
  - nieznajomością podstawowych zasad pracy ze sprzętem elektronicznym i komputerowym,
  - świadomym i nieświadomym działaniem użytkownika, powodującym uszkodzenie sprzętu lub oprogramowania (np. wprowadzenie wirusa komputerowego do systemu),
  - awarią sprzętu lub oprogramowania Abonenta spowodowaną instalacją nowego oprogramowania czy też zmianą systemu operacyjnego,

- f. właniem do systemu,
- g. działaniem nieupoważnionych osób trzecich, w tym kradzieżą lub dewastacją urządzeń, nieuprawnioną zmianą konfiguracji czy ustawień.
3. Operator zapewnia gwarancję na urządzenia równą okresowi gwarancji podanej przez producenta dla tych urządzeń.
4. Abonent przyjmuje na siebie wszelkie ryzyko związane z wykorzystaniem materiałów pobranych z sieci Internet.
5. W przypadku zgłoszenia awarii wynikłej ze złego funkcjonowania komputera Abonenta lub nieprawidłowej jego konfiguracji, serwisant pobiera opłatę zgodnie z aktualnym cennikiem Operatora.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za obcy sprzęt teleinformatyczny używany do świadczenia usług.
7. Środki techniczne, stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej, zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: Awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakość informacji dostępnych w sieci Internet, za ich prawidłowość, aktualność, ani za to, że są obciążone prawami osób trzecich oraz za inne naruszenia prawa, jakich dopuszcza się nadawca tych informacji.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakość działania Internetu, wynikającą z przyczyn leżących poza jego siecią.
10. Procedura zgłoszenia usterek w pracy węzła przez Abonenta: Abonent zgłasza powstały problem **telefonicznie 032 623-06-46** gdzie domaga się wpisu do rejestru zdarzeń z podaniem numeru zgłoszenia usterek.

## REKLAMACJE ORAZ ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

### § 16

#### Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Operatora, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d. przydzielony Abonentowi numer Umowy oraz adres miejsca instalacji;
  - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług;
  - f. podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała

- być wykonana lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Złożenie reklamacji nie zawiesza obowiązku zapłaty należności Abonamentowych z wyjątkiem części będącej przedmiotem reklamacji.
5. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
6. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a. oznaczenie Operatora;
  - b. powołanie podstawy prawnej;
  - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - d. w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty;
  - f. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z dnia 3 sierpnia 2004 r.);
  - g. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
9. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
  - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
10. Abonent ma prawo:
  - a) złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi lub
  - b) w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamującym jest Osoba fizyczna nie prowadzącą działalności gospodarczej ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym (o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z dnia 3 sierpnia 2004 r.);).

### § 17

#### Zakres odpowiedzialności

1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie, o ile nie przewidziano inaczej w Umowie oraz Ustawie.
2. Operator nie będzie ponosić odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta zobowiązania wynikającego z Regulaminu, Cennika, Umowy lub warunków specjalnych, w zakresie, w jakim niewykonanie przez Abonenta takiego zobowiązania miało wpływ na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy przez Operatora.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady urządzeń innych niż Urządzenia Abonenckie i nie dokonuje ich naprawy, regulacji lub adaptacji.
4. W przypadku Awarii trwającej dłużej niż 24 godziny Abonent może żądać zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 średniej wartości Abonamentu za każde rozpoczęte kolejne 24

godziny Awarii.

5. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje kara umowna nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
6. Abonent zobowiązany jest umożliwić Instalatorowi dostęp do Urządzenia Abonenckiego znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usunięcia Awarii.
7. Wpłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta lub wysokość tej kary odliczana jest od wpłat abonamentowych w przyszłych Okresach Rozliczeniowych.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 18

#### Dodatkowe obowiązki Abonenta

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy.
2. W przypadku niedopełnienia obowiązku określonego w ust. 1, wszelką korespondencję nadaną przez Operatora do Abonenta na dotychczasowy adres lub zawierającą dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo doręczoną.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Operatorowi przeprowadzenie wszelkich prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.
4. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.

### § 19

#### Zmiana Regulaminu

1. Operator powiadamia o każdej zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje Opłata Wyrównawcza z wyjątkiem zmian Regulaminu wynikających bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.
2. Abonent w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

### § 20

#### Inne postanowienia

1. Abonent nie może bez zgody Operatora przenieść wierzycelności wynikających z Umowy na podmiot trzeci.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne właściwe przepisy.
3. Do spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie nowego regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu.