

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG INTERNETOWYCH PRZEZ MATRIX CEZARY TARASZKIEWICZ W SUWALKACH

Dział I – Definicje § 1

Użyte pojęcia oznaczają:

- 1) Abonent – podmiot, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy
- 2) Autoryzacja – weryfikacja uprawnień Abonenta do korzystania z dostępu do sieci Internet na podstawie podanego Loginu i Hasła.
- 3) Cennik – obowiązujące opłaty za usługi dostępu do sieci Internet.
- 4) Hasło – poufny ciąg znaków, znany wyłącznie Abonentowi, konieczny do dokonania Autoryzacji, uzyskiwany podczas aktywacji usługi.
- 5) Login – jawny ciąg znaków alfanumerycznych konieczny do dokonania Autoryzacji, uzyskiwany przez Abonenta podczas procesu aktywacji.
- 6) Lokal – miejsce wskazane przez Abonenta, w którym świadczona jest Usługa.
- 7) Okres rozliczeniowy – okres jednego miesiąca, będący podstawą rozliczenia należności Abonenta, rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze dniach miesiąca. Koniec okresu rozliczeniowego zawsze przypada na ostatni dzień danego miesiąca kalendarzowego.
- 8) Opcja – wariant usługi charakteryzujący się parametrami technicznymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących, określonym w Cenniku.
- 9) Operator – świadczący usługi teleinformatyczne na podstawie przewidzianych prawem koncesji, zezwoleń lub zgłoszeń oraz w oparciu o zawarte umowy, porozumienia, zezwolenia itp.
- 10) Aktywacja – czynność, polegająca na uzyskaniu parametrów technicznych, niezbędnych do korzystania z Usługi (w tym Login i Hasło).
- 11) Usługa – usługa dostępu do sieci Internet.
- 12) Instalacja – czynności techniczne mające na celu montaż Sprzętu w Lokalu Abonenta i zapewnienie Abonentowi dostępu do Usługi.
- 13) Sprzęt – urządzenia techniczne oddane do używania Abonentowi na czas trwania Umowy Abonenckiej, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową Abonencką, będące własnością Operatora.
- 14) W przypadku usług świadczonych w sieciach stacjonarnych Operator odrębnie dla pobierania oraz wysyłania danych podaje prędkość:
 - **minimalną**, będącą najniższą z określonych wartości prędkości w ramach danej umowy. Powinna być dostępna co do zasady w całym okresie świadczenia usługi dostępu do Internetu;
 - **zwykle dostępną**, która musi być dostępna przez większość czasu korzystania z Usługi, także w godzinach wzmożonego ruchu w Internecie. Operator określa okres referencyjny stanowiący ramy czasowe właściwe do oceny dostępności usługi o prędkości zwykle dostępnej;
 - **maksymalną**, która jest realnie możliwa do osiągnięcia przez Abonenta chociażby w porze zmniejszonego obciążenia sieci.Regulamin Promocji określa powyższe parametry.

Dział II - Zakres i warunki świadczenia Usługi

§ 2

Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, Umowie i Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania. Operator zapewnia poprawne świadczenie Usługi pod warunkiem korzystania przez Abonenta ze Sprzętu zainstalowanego przez Operatora.

§ 3

Warunkiem rozpoczęcia korzystania z Usługi przez Abonenta jest zawarcie Umowy. Świadczenie Usługi rozpoczyna się od dnia przeprowadzenia procesu aktywacji.

§ 4

W ramach korzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest:

- 1) niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach lub przerwach w świadczeniu Usługi oraz o niewłaściwej jakości Usługi, utracie loginu lub hasła,
- 2) do ochrony oraz nieudostępniania swojego Hasła lub Loginu osobom trzecim,
- 3) nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,
- 4) nie umożliwiać korzystania z Usługi osobom trzecim poza Lokalem,
- 5) nie prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet,
- 6) nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową operatora lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów operatora, służących udostępnieniu i monitorowaniu Usługi oraz urządzeń i łączy operatora, przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość,
- 7) przestrzegać przepisów prawa i treści Regulaminu i Umowy, a w szczególności nie dostarczać treści o charakterze bezprawnym przy wykorzystaniu Usługi.

§ 5

- 1) Na podstawie niniejszego Regulaminu Operator ma prawo do zawieszenia lub ograniczenia świadczenia Usługi do czasu zaprzestania naruszeń, gdy Abonent nie przestrzega postanowień § 4 lub gdy pozostaje w opóźnieniu z płatnością należności za Usługę przez okres dłuższy niż jeden Okres rozliczeniowy. Powyższe nie narusza prawa Operatora do rozwiązania umowy na innej podstawie.
- 2) Zawieszenie lub ograniczenie przez Operatora świadczenia usługi trwa do czasu usunięcia przyczyny będącej podstawą zawieszenia lub ograniczenia,
- 3) W trakcie zawieszenia i ograniczenia świadczenia usługi Operator pobiera opłaty abonamentowe określone w zawartej umowie.

- 4) Wznowienie świadczenia usługi przez Operatora po zaprzestaniu naruszeń, o których mowa w ust. 1, lub po uregulowaniu wymagalnych należności wraz z odsetkami, skutkuje obciążeniem Abonenta opłatą zgodną z Cennikiem.
- 5) Wszystkie usterki związane z funkcjonowaniem Usługi, Abonent może zgłaszać w siedzibie Operatora lub telefonicznie pod nr tel. 87 735 33 33 we wszystkie dni robocze w godzinach od 8 do 17, całodobowo pod nr tel. 87 565 18 94 lub pocztą e-mail biuro@matrix-net.pl.
- 6) Sprzęt oraz wszelkie inne elementy Sieci przekazane Abonentowi, w tym zamontowane w Lokalu pozostają własnością Operatora wskazanego w Umowie.
- 7) Sprzęt oraz wszelkie inne elementy Sieci mogą być używane jedynie w Lokalu wskazanym w Umowie lub w innym miejscu uzgodnionym przez Strony w Umowie.
- 8) Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Sprzętem ani innymi elementami Sieci, a w szczególności do ich udostępniania (bezpłatnie i odpłatnie) osobom trzecim. Abonent nie jest uprawniony do przyłączania do Sieci urządzeń innych niż Sprzęt lub Urządzenie Abonenta umożliwiające korzystanie z Usługi.
- 9) Z chwilą wydania Sprzętu lub innych elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, ryzyko ich utraty (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczenia lub uszkodzenia przechodzi na Abonenta.
- 10) Abonent zobowiązuje się używać Sprzętu oraz innych elementów Sieci zgodnie z udostępnioną instrukcją obsługi i ich przeznaczeniem oraz nie dokonywać w nich żadnych zmian. Podczas wyładowań atmosferycznych Sprzęt i Urządzenia powinny być odłączone od zasilania energetycznego oraz Gniazda abonentkiego.
- 11) Abonent zobowiązany jest powiadomić Operatora w terminie 48 godzin o stwierdzeniu utraty lub zniszczenia Sprzętu lub innych elementów Sieci.
- 12) W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu lub elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, po ich wydaniu Abonentowi, koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, w tym w szczególności w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień ust. 3 lub ust. 5. Postanowienia zdania pierwszego nie dotyczą przypadków utraty, zniszczenia lub uszkodzenia wynikłego z wad Sprzętu lub elementów Sieci, za które odpowiedzialność na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym ponosi Operator, producent Sprzętu lub innych elementów Sieci.
- 13) Po zakończeniu Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zwrotu sprawnego Sprzętu w ciągu 30 dni od dnia wygaśnięcia Umowy. Operator na życzenie Abonenta bezpłatnie odbierze Sprzęt.
- 14) Abonent zobowiązany jest do zwrotu sprawnego Sprzętu, w przypadku zmiany Usługi, skutkującej koniecznością wymiany Sprzętu, w ciągu 30 dni od dnia zmiany Usługi. Operator uprawniony jest do uzależnienia wydania właściwego Sprzętu od zwrotu Sprzętu dotąd posiadanego przez Abonenta.

Dział III - Umowa o świadczenie Usługi

§ 6

- 1) Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta w formie pisemnej.
- 2) Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy poprzez pisemne oświadczenie złożone Operatorowi w terminie 10 dnia od dnia jej zawarcia.
- 3) W przypadku rezygnacji Abonenta ze świadczenia Usługi w trybie określonym w ust. 2., Umowa uważana jest za niezawartą, a Abonent jest zwolniony z wszelkich opłat za Usługę i zobowiązany do zwrotu Sprzętu w stanie nienaruszonym.
- 4) Umowa wchodzi w życie z dniem przeprowadzenia procesu aktywacji.

§ 7

- 1) W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona.
- 2) Abonent może zawrzeć Umowę oraz składać inne oświadczenia woli z nią związane osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.
- 3) Pełnomocnictwo do reprezentowania Abonenta w zakresie zawarcia lub wykonywania Umowy winno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 8

- 1) Umowa o świadczenie usługi zawierana jest na **czas określony**. Świadczenie usługi zostaje zakończone po upływie okresu, na jaki Umowa została zawarta. Data zakończenia wskazana jest w Umowie § 2., ust. 2.

§ 9

- 1) Operator może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowień Regulaminu, Umowy lub Cennika, a w szczególności:
 - a) opóźnienia w regulowaniu opłat na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż 60 dni od dnia płatności określonego na fakturze VAT,
 - b) postanowień § 4., ust. 2) - 7).
- 2) Operator może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Abonent narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usługi, albo korzysta z Hasła lub Loginu, których nie uzyskał w procesie Aktywacji.
- 3) Operator może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego w przypadku:
 - a) zaprzestania świadczenia Usługi,
 - b) braku możliwości jej świadczenia ze względu na zaistniałe warunki techniczne.
- 4) Oświadczenie Abonenta w przedmiocie rozwiązania Umowy powinno zostać złożone w formie pisemnej w Komórcie organizacyjnej.

§ 10

- 1) Zmiana Opcji Usługi następuje na podstawie pisemnego aneksu do Umowy
- 2) Operator może wprowadzić inną formę zmiany Opcji.
- 3) Zamówienie dotyczące zmiany Opcji Usługi w kolejnym Okresie rozliczeniowym powinno zostać złożone nie później, niż 10 dni przed rozpoczęciem Okresu rozliczeniowego poprzedzającego okres, w którym zmiana ma nastąpić.

- 4) W przypadku zmiany Opcji, naliczanie opłat za Usługę w nowej Opcji następuje od kolejnego Okresu rozliczeniowego występującego po Okresie rozliczeniowym, w którym zostało złożone zamówienie.
- 5) Operator zastrzega sobie prawo odmowy dokonania technicznej rekonfiguracji świadczenia Usługi w nowej opcji w przypadku stwierdzenia braku możliwości technicznych. W przypadku zaistnienia takich okoliczności Operator świadczy Usługę na dotychczasowych zasadach.

Dział IV – Odpowiedzialność

§ 11

- 1) Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.

§ 12

- 1) Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji do wszystkich zasobów dostępnych w sieci Internet.
- 2) W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną Usługą, Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi.

§ 13

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności prawnej za:
 - a) treści przekazywane podczas korzystania z Usługi,
 - b) zabezpieczenie danych i oprogramowania komputerów Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
 - c) za wadliwe działanie Usługi w przypadku zainstalowania i użytkowania sprzętu, który nie został zainstalowany przez Operatora,
 - d) następstwa udostępnienia przez Abonenta Jego Hasła lub loginu osobom trzecim,
 - e) szkody Abonenta powstałe w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z usługi
 - f) Operator nie zapewnia wsparcia technicznego w zakresie sprzętu Abonentom, którzy korzystają ze sprzętu innego niż zainstalowany przez Operatora

§ 14

Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody, wyrządzone przez użytkowników sieci Internet, posługujących się Jego Hasłem lub Loginem.

Dział V – Opłaty

§ 15

- 1) Rozpoczęcie naliczania opłat następuje od dnia dokonania aktywacji usługi
- 2) Abonent otrzymuje fakturę VAT za świadczone usługi przesyłką pocztową lub drogą elektroniczną.
- 3) Termin płatności za Usługę wynosi 14 dni od dnia otrzymania faktury VAT, za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Operatora.
- 4) Za opóźnienie w uiszczaniu opłat operator nalicza odsetki ustawowe.
- 5) W przypadku naruszenia obowiązków, o których mowa w § 4., ust. 4., Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty zgodnie z Cennikiem (udostępnienie Usługi poza Lokalem).

Dział VI – Reklamacje

§ 16

Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.

§ 17

- 1) Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie u Operatora, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną,
- 2) Reklamacja może być złożona w terminie 1 miesiąca od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależyście wykonana, albo miała być wykonana
- 3) Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 2. pozostawia się bez rozpoznania.

§ 18

- 1) Reklamacja 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) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - e) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty, numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - f) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 2) Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Operatora

§ 19

- 1) Operator jest obowiązany zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
- 2) Przy rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu, Operator zobowiązany jest uwzględnić:
 - a) prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,

- b) dokumenty i inne dowody przedstawione przez Abonenta,
- c) badania techniczne i obserwacje urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla Usługi.

§ 20

- 1) Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację pisemną w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
- 2) Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - b) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty.
- 3) Operator gwarantuje minimalne poziomy jakości Usług dotyczące terminu uruchomienia Usługi i ciągłości świadczenia Usługi. W przypadku:
 - a) niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Opłaty Abonamentowej;
 - b) niezachowania ciągłości świadczenia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
- 4) W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać:
 - a) uzasadnienie faktyczne,

§ 21

- 1) W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Operator wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Abonenta wobec Operatora, a w przypadku braku zadłużenia, zgodnie z wnioskiem Abonenta, zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy, albo zaliczane na poczet przyszłych należności.
- 2) W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.

Dział VII – Zakres obsługi serwisowej

§ 22

W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:

- 1) usuwanie nieprawidłowości w pracy Sprzętu, konserwację, naprawę lub wymianę uszkodzonego Sprzętu w ramach gwarancji czasowej, usuwanie awarii Sieci,
- 2) możliwość zgłaszania problemów pracy z Siecią na specjalnie do tego celu wydzielony numer telefoniczny **87 565 18 94** dostępny całodobowo.
- 3) W ramach serwisu Usługi Operator zapewnia gotowość techniczną do usunięcia awarii od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 8 do 16.
- 4) Operator zobowiązuje się do usunięcia awarii, w czasie gotowości służb technicznych, o których mowa w ust.1, w terminie 48 godzin od momentu, w którym Operator wykryje awarię lub awaria zostanie zgłoszona przez Abonenta
- 5) Na Sprzęt udzielana jest 12 miesięczna gwarancja.

Dział VIII - Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 23

- 1) W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
- 2) Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla miejsca wykonania Umowy spory mogące wynikać z tej Umowy.

§ 24

Abonent jest zobowiązany do poinformowania Operatora o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, w szczególności wobec niego postępowań upadłościowych oraz innych postępowań sądowych mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy, w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań. W przypadku nie poinformowania Operatora o zmianie adresu lub innych danych wszelka korespondencja, wysłana przez Operatora, będzie uważana za skutecznie doręczoną.

§ 25

- 1) Operator powiadamia Abonenta o każdej zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy.
- 2) Operator powiadamia Abonenta o podwyższeniu cen usług telekomunikacyjnych z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca. W przypadku braku akceptacji podwyższenia cen Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy.
- 3) Wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 1) i 2), może nastąpić jedynie przed wejściem w życie odpowiednio Regulaminu lub Cennika i jest skuteczne od dnia wejścia w życie odpowiednio Regulaminu lub Cennika.