

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU (Załącznik 1)

§ 1.

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają

1. Abonent – podmiot, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy, będący stroną umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu.
2. Usługodawca – Firma STORM Media Mariusz Grabowski
3. Cennik – „Cennik usługi telekomunikacyjnych firmy STORM Media”.
4. Internetowe Biuro Obsługi Klienta (iBOK) – panel administracyjny w którym Abonent, po podaniu ID i PIN, ma możliwość dokonywania niektórych zdalnych operacji związanych z Usługą oraz uzyskaniem zdalnej pomocy.
5. PIN – poufny ciąg znaków alfanumerycznych znany wyłącznie Abonentowi, umożliwiający wraz z ID dokonywanie zdalnych operacji, związanych z Usługą.
6. ID – identyfikator Abonenta, składający się z ciągu znaków alfanumerycznych,
7. Konsument – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie Usługi lub korzystająca z Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
8. Login – jawny ciąg znaków alfanumerycznych.
9. Lokal – miejsce wskazane przez Abonenta, w którym świadczona jest Usługa.
10. Okres rozliczeniowy – okres jednego miesiąca, będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Usługodawcy, rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze dniach miesiąca.
11. Opcja – wariant Usługi dostępu do Internetu, charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących, określonym w Cenniku.
12. Regulamin – „Regulamin świadczenia usługi dostępu do Internetu”.
13. Umowa – „Umowa o świadczenie usługi dostępu do Internetu”.
14. Usługa – usługa dostępu do sieci Internet, wraz z udogodnieniami towarzyszącymi, określonymi w Cenniku, świadczona na zasadach określonych w Regulaminie.
15. Usługa dodana – usługa opcjonalna, dostępna w związku ze świadczeniem Usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
16. Autoryzowany sprzęt – informacje o autoryzacji sprzętu można uzyskać od Firmy STORM media

§ 2.

Zakres i warunki świadczenia Usługi

1. Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, Umowie i Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.
2. Usługodawca zapewnia poprawne świadczenie Usługi pod warunkiem korzystania przez Abonenta z autoryzowanego sprzętu przez Usługodawcę.
3. W ramach Usługi, w wyniku procesu uruchomienia Usługi, Abonent otrzymuje od Usługodawcy konto w iBOK oraz Login.
4. Warunkiem rozpoczęcia korzystania z Usługi przez Abonenta jest zawarcie Umowy.
5. Świadczenie Usługi rozpoczyna się od dnia przeprowadzenia procesu instalacji.
6. Abonenci mają możliwość zamiany Usługi na Usługę dostęp do Internetu o wyższych parametrach na tych samych urządzeniach, bez ponoszenia niekorzystnych konsekwencji związanych z wypowiedzeniem Umowy.

7. W przypadku zmiany Opcji Usługi Abonent nie jest zobowiązany do przeprowadzenia ponownego procesu instalacji.

§3.

W ramach korzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest:

1. Niezwłocznie powiadomić Usługodawcę o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach lub przerwach w świadczeniu Usługi oraz o niewłaściwej jakości Usługi, utracie PIN lub uzyskaniu PIN przez nieuprawnioną osobę trzecią.
2. Do ochrony oraz niedostępiania swojego ID lub PIN 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 siecią Usługodawcy lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów Usługodawcy, służących udostępnieniu i monitorowaniu Usługi oraz urządzeń i łączy Usługodawcy, 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.

§ 4.

Usługodawca uprawniony jest do:

1. Na podstawie niniejszego Regulaminu Usługodawca ma prawo do zawieszenia świadczenia Usługi do czasu zaprzestania naruszeń, polegających na nieprzebrzeganiu postanowień § 3. Powyższe nie narusza prawa Usługodawcy do rozwiązania Umowy.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do rozłączania połączenia internetowego (rozłączenie serwisowe).
3. Wszystkie usterki związane z funkcjonowaniem Usługi Abonent może zgłaszać przez całą dobę do iBOK.

§ 5.

Umowa o świadczenie Usługi

1. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta w formie pisemnej.
2. Zamówienie jest traktowane jako oferta Abonenta, zgodnie z art. 66. i nast. Kodeksu cywilnego.
3. Zamówienie, złożone w postaci elektronicznej, wiąże Abonenta po potwierdzeniu jego otrzymania przez Usługodawcę.
4. Umowa wchodzi w życie w dniu dokonania uruchomienia usługi.
5. Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy poprzez pisemne oświadczenie złożone w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia.
6. Oświadczenie, o którym mowa w punkcie 5., powinno być złożone w siedzibie firmy bądź wysłane listownie.
7. W przypadku rezygnacji Abonenta ze świadczenia Usługi w trybie określonym w punkcie 5., Umowa uważana jest za niezawartą, a Abonent jest zwolniony z wszelkich opłat za Usługę.
8. W imieniu Usługodawcy Umowę zawiera osoba upoważniona, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.

9. Abonent może zawrzeć Umowę oraz składać inne oświadczenia woli z nią związane osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.
10. Pełnomocnictwo do reprezentowania Abonenta w zakresie zawarcia lub wykonywania Umowy winno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
11. Umowa o świadczenie Usługi zawierana jest na czas nieokreślony lub na czas określony.
12. Świadczenie Usługi na czas określony uważane będzie za przedłużone na czas nieokreślony, o ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli w terminie co najmniej 30 dni przed upływem terminu, określonego w Umowie.

§ 6.

Usługodawca zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy:

1. W przypadku, gdy nie ma możliwości świadczenia Usługi ze względu na istniejące warunki techniczne.
2. W przypadku, gdy klient zalega lub zalegał z opłatami na rzecz Usługodawcy.
3. W wyniku innej, niż określona w ust. 2., negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, dokonanej na podstawie danych, będących w posiadaniu Usługodawcy lub informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej.
4. W przypadku nie dostarczenia wszystkich potrzebnych dokumentów,

§ 7.

Usługodawca może uzależnić zawarcie Umowy od:

1. Udostępnienia przez klienta danych przewidzianych w art. 161., ust. 2. ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171., poz. 1800.).
2. Dostarczenia przez klienta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Usługodawcy.
3. Pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej klienta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Usługodawcy lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej.

§ 8.

Rozwiązanie umowy.

1. Abonent może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi na czas określony lub nieokreślony ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 14 dni.
2. Usługodawca może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowień Regulaminu, Umowy lub Cennika, a w szczególności:
 - opóźnienia w regulowaniu opłat na rzecz Usługodawcy przez okres dłuższy niż 14 dni od dnia płatności określonego na fakturze VAT,
 - postanowień § 3.
3. Usługodawca 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 ID lub PIN, których nie uzyskał od Usługodawcy.

§ 9.

Zmiany

1. Zmiana Opcji Usługi następuje na podstawie pisemnego aneksu do Umowy, podpisany przez obie strony.
2. Usługodawca może wprowadzić inną formę zmiany Opcji.

3. Zamówienie na zmianę Opcji Usługi, Abonent składa w punkcie sprzedaży STORM Media, w iBOK lub u osoby upoważnionej przez Usługodawcę. Usługodawca dopuszcza możliwość składania zamówień w postaci elektronicznej.
4. 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.
5. Zamówienia na zmianę Opcji, złożone na mniej niż 10 dni przed rozpoczęciem Okresu rozliczeniowego, od którego zmiana ma nastąpić, będą traktowane jak złożone w kolejnym Okresie rozliczeniowym.
6. Zamówienie, o którym mowa w ust. 4. i 5., może zostać złożone tylko jeden raz w ciągu Okresu rozliczeniowego.
7. W przypadku zmiany Opcji na niższą, naliczanie opłat za Usługę w nowej Opcji następuje od kolejnego Okresu rozliczeniowego występującego po Okresie rozliczeniowym, w którym zostało złożone zamówienie, z zastrzeżeniem ust. 5.
8. W przypadku zmiany Opcji na wyższą, naliczanie opłat za Usługę w nowej Opcji następuje od kolejnego Okresu rozliczeniowego występującego po Okresie rozliczeniowym, w którym została przeprowadzona techniczna rekonfiguracja świadczenia Usługi.
9. Techniczna rekonfiguracja świadczenia Usługi następuje w terminie do ostatniego dnia (włącznie) Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym zostało złożone zamówienie, z zastrzeżeniem ust. 5.
10. Usługodawca zastrzega sobie prawo odmowy dokonania technicznej rekonfiguracji świadczenia Usługi w przypadku stwierdzenia braku możliwości technicznych. W przypadku zaistnienia takich okoliczności Usługodawca świadczy Usługę na dotychczasowych zasadach oraz traci moc zapisy aneksu, o którym mowa w ust. 1.

§ 10.

Odpowiedzialność

1. Usługodawca odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę.
3. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w Okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.
4. Niezależnie od kary umownej, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca co najmniej 24 godziny, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę.
5. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w ust. 2. kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
6. Abonentowi przysługuje również uprawnienie do żądania kary umownej i zwrotu opłaty abonamentowej za daną płatną okresowo Usługę dodaną, na zasadach określonych w ust. 2.-4.
7. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.
8. Usługodawca nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet.
9. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną Usługą, Usługodawca podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi.

10. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody, wyrządzone przez użytkowników sieci Internet, posługujących się Jego ID lub PIN.

11. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności prawnej za:
- treści przekazywane podczas korzystania z Usługi,
 - zabezpieczenie danych i oprogramowania komputerów Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
 - rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi,
 - szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi (z zastrzeżeniem § 10., ust. 2.-4.),
 - za wadliwe działanie Usługi w przypadku zainstalowania i użytkowania nieautoryzowanego sprzętu,
 - następstwa udostępnienia przez Abonenta Jego ID lub PIN osobom trzecim.
- Usługodawca nie zapewnia wsparcia technicznego w zakresie sprzętu Abonentom, którzy korzystają z własnego sprzętu.

§ 11.

Oplaty

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat za korzystanie z Usługi oraz Usług dodanych zgodnie z Cennikiem.
2. W ramach opłaty abonamentowej Abonent otrzymuje:
 - dostęp do sieci Internet o określonej w Cenniku maksymalnych prędkości transmisji danych od i do swojego komputera, określonym w Cenniku),
 - udogodnienia towarzyszące, określone w Cenniku.
3. Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego Okresu rozliczeniowego, wówczas za każdy dzień świadczenia Usługi w takim Okresie rozliczeniowym Abonent zapłaci opłatę w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej.
4. Rozpoczęcie naliczania opłat następuje od dnia dokonania przez Abonenta uruchomienia Usługi.
5. W przypadku nietrzymania faktury VAT za Okres rozliczeniowy, Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt Usługodawcy.
6. Termin płatności za Usługę wynosi 14 dni od dnia wystawienia faktury VAT.
7. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Usługodawcy.
8. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat Usługodawca nalicza odsetki ustawowe.
9. W przypadku naruszenia obowiązków, o których mowa w § 3., ust. 4., Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty zgodnie z Cennikiem (udostępnienie Usługi poza Lokal).

§ 12.

Reklamacje

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy Usługodawcy terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie pracownik Usługodawcy lub osoba upoważniona przez Usługodawcę przyjmująca reklamację, potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, Usługodawca w terminie 14 dni od dnia złożenia

reklamacji potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

5. Reklamacja może być 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, albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
6. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 5., pozostawia się bez rozpoznania, o czym Usługodawca niezwłocznie powiadamia Abonenta.
7. Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - numer ID nadany reklamującemu przez Usługodawcę, umieszczony na protokole uruchomienia usługi lub adres zakończenia łącza,
 - datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - 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
 - podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
8. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Usługodawcy.
9. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w Regulaminie, za wyjątkiem § 12., ust. 7. Regulaminu, Usługodawca niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, a także – o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji – niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
10. W wezwaniu Usługodawcy wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, że nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
11. Komórka organizacyjna Usługodawcy rozpatrująca reklamację jest obowiązana zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
12. Komórka organizacyjna Usługodawcy rozpatrująca reklamację udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
13. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Usługodawca wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Abonenta wobec Usługodawcy, 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.
14. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.

§ 13.

Postanowienia przejściowe i końcowe

1. W sprawach nieregulowanych 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 wyniknąć z tej Umowy, z zastrzeżeniem ust. 1.
3. W sprawach, których stroną jest Konsument, spory mogące wyniknąć z Umowy mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty lub poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty.
4. Abonent jest zobowiązany do poinformowania Usługodawcę o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, wszczęciu 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 niepoinformowania o zmianie adresu lub innych danych wszelka korespondencja, wysłana przez Usługodawcę, będzie uważana za skutecznie doręczoną.
5. Usługodawca powiadamia Abonenta 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 Usługodawcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
6. Usługodawca powiadamia Abonenta o podwyższeniu cen usług telekomunikacyjnych z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego. W przypadku braku akceptacji podwyższenia cen Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Usługodawcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze z zastrzeżeniem zwrotu ulgi przyznanej Abonentowi.
7. Wypowiedzenie Umowy, o którym mowa w ust. 5. i 6., może nastąpić jedynie przed wejściem w życie odpowiednio Regulaminu lub Cennika i jest skuteczne od dnia wejścia w życie odpowiednio Regulaminu lub Cennika.
8. Doręczenie Regulaminu lub Cennika może w szczególności nastąpić w formie przesyłki elektronicznej, opatrzonej podpisem elektronicznym, dostarczonej na domyślny adres poczty elektronicznej podanej w protokole uruchomienia usługi oraz Abonent wyrazi zgodę na przetwarzanie adresu poczty elektronicznej w związku ze świadczoną Usługą.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 grudnia 2007 r.