

Regulamin

§1. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia mają następujące znaczenie:

1. **Abonament** - uprawnienie do korzystania z usług sieci Operatora na podstawie umowy;
2. **Abonent** - usługobiorca (osoba fizyczna, osoba prawna, inny podmiot nie posiadający osobowości prawnej), z którym podpisano umowę;
3. **Łącze Telekomunikacyjne** - zespół środków technicznych umożliwiających przesyłanie sygnałów w sieci telekomunikacyjnej, przeznaczony do realizacji określonej Usługi Telekomunikacyjnej;
4. **Operator** - C2N Grzegorz Rybicki; Plac Dworcowy 2; 41-800 Zabrze
5. **Siła wyższa** - zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, a w szczególności: działanie sił przyrody, wojna, strajki, lokauty, awarie w dostawie energii, akty władzy państwowej, samorządowej;
6. **Umowa** - umowa z Abonentem, na podstawie której Operator zobowiązuje się do świadczenia usług na rzecz Abonenta, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania należności za usługi;
7. **Urządzenia Abonenckie** - wszelkie urządzenia udostępniane Abonentowi na czas trwania Umowy, będące własnością Operatora;
8. **Usługi** - usługi świadczone na rzecz Abonenta przez Operatora;
9. **Usługa Telekomunikacyjna** - usługi polegające na zapewnianiu przekazu danych cyfrowych pomiędzy urządzeniami Abonenta.

§2. Rozwiązanie Umowy

1. Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
 - 1.1. cofnięcia, ograniczenia lub wygaśnięcia zezwolenia przyznanego Operatorowi;
 - 1.2. naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Abonenta, a w szczególności:
 - 1.2.1. nie uregulowania w terminie przez Abonenta należności za wykonane Usługi,
 - 1.2.2. powtarzającego się naruszania przez Abonenta warunków korzystania z Usług Telekomunikacyjnych określonych w Umowie lub/ i Regulaminie,
 - 1.2.3. podłączania przez Abonenta do Sieci Operatora lub do urządzeń z nią współpracujących innych urządzeń nie posiadających wymaganych homologacji lub mogących spowodować zakłócenia w pracy tej Sieci,
 - 1.2.4. stworzenia przez Abonenta zagrożenia dla interesów Operatora lub innych użytkowników Sieci Operatora;
 - 1.3. wykorzystania przez Abonenta Usług świadczonych przez Operatora do celów niezgodnych z prawem;
 - 1.4. Siły wyższej.

§3. Obowiązki abonenta

- a. Korzystanie z Urządzeń Abonenckich stosownie do postanowień Regulaminu i Umowy, zgodnie z ich przeznaczeniem, właściwościami, instrukcjami i zaleceniami Operatora;
- b. Niezwłocznego zwrotu Urządzeń Abonenckich w stanie nie gorszym niż zużycie wynikające z prawidłowej eksploatacji po rozwiązaniu bądź wygaśnięciu Umowy;
- c. Nie dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzeń Abonenckich;
- d. Umożliwienie Operatorowi, w uzgodnionym terminie, sprawdzenia stanu technicznego Urządzeń Abonenckich w miejscu zainstalowania;
- e. Zabezpieczenie Urządzeń Abonenckich przed dostępem osób nieuprawnionych

§4. Obowiązki Operatora

- a. Operator zobowiązany jest do zainstalowania Urządzeń Abonenckich i uruchomienia odpowiednich Łącz Telekomunikacyjnych oraz rozpoczęcia świadczenia za ich pomocą Usług określonych Umową.
- b. Klient uzyskuje możliwości wsparcia technicznego poprzez kontakt z personelem Operatora w dniach roboczych w godzinach od 8⁰⁰ do 17⁰⁰.

§5. Urządzenia abonenckie

- a. Operator udostępnia Abonentowi na czas trwania Umowy Urządzenia Abonenckie (karta sieciowa - jeżeli wystąpi taka potrzeba).
- b. Urządzenia Abonenckie są własnością Operatora.

- c. Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie Urządzeń Abonenckich, chyba, że utrata lub uszkodzenie nastąpiło z winy Operatora.
- d. Abonent ponosi wszelkie koszty naprawy Urządzeń Abonenckich, chyba, że usterki powstały z winy Operatora.

§6. Cesja

- a. Abonent nie ma prawa, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora, przenosić na rzecz osób trzecich jakichkolwiek praw lub obowiązków wynikających z niniejszej Umowy.
- b. Abonent nie ma prawa, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora, umożliwiać osobom trzecim korzystanie z Usług. Abonent zobowiązuje się do usunięcia jakichkolwiek szkód po stronie Operatora, będących skutkiem umożliwienia przez Abonenta korzystania z Usług przez jakiegokolwiek osoby trzeciej bez upoważnienia Operatora.

§7. Cennik

- a. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany cennika w każdym czasie, co nie stanowi podstawy do zmiany Umowy.
- b. W przypadku zmiany cen Operator powiadomi Abonenta z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego, o zakresie zmian i terminie ich wprowadzenia, przy czym powiadomienie następuje pocztą elektroniczną i na stronie internetowej.
- c. W przypadku podwyższenia cen Abonent ma prawo, w terminie 14 dni od daty powiadomienia, wypowiedzieć Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Wypowiedzenia dokonuje się poprzez złożenie pisemnego oświadczenia Operatorowi i przesłanie go listem poleconym. Nie rozwiązanie przez Abonenta umowy w wyżej przewidziany sposób poczytuje się za wyrażenie zgody na podwyższenie cen.

§8. Odpowiedzialność Operatora

- a. W przypadku przerwy w świadczeniu Usług przez Operatora wynikającej z winy Operatora, Operator zapłaci Abonentowi karę umowną poprzez obniżenie wysokości opłaty abonamentowej proporcjonalnie do okresu przerwy.
- b. Obniżenie wysokości opłaty abonamentowej dokonywane jest na następujących zasadach:
- c. Obniżenie opłaty abonamentowej będzie liczone w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy rozpoczęty dzień przerwy spowodowany awarią;
- d. Przy ustalaniu czasu trwania przerwy, jako początek przyjmuje się moment zarejestrowania zgłoszenia Abonenta o wystąpieniu przerwy, pod warunkiem stwierdzenia przerwy przez Operatora.
- e. za czas zakończenia przerwy przyjmuje się moment zarejestrowania zakończenia przerwy przez Operatora.
- f. Operator nie dokonuje obniżenia opłaty abonamentowej, jeżeli przerwy w świadczeniu Usług wynikają z pomiarów testowych i eksploatacyjnych nie częściej niż dwa razy w miesiącu i nie dłużej niż 24 h.
- g. Zapłata kary umownej ustalonej w ust. 1 wyczerpuje w całości odpowiedzialność Operatora wobec Abonenta. Abonent nie może żądać odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej.

§9. Wyłączenie odpowiedzialności Operatora

- a. Operator nie odpowiada za szkody będące skutkiem przerw w świadczeniu Usług, za ewentualną utratę danych Klienta, naruszenie poufności jego zasobów i inne skutki wynikłe z usterek systemu, czy też zamierzonej działalności osób trzecich.
- b. W żadnym wypadku odpowiedzialność Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień niniejszej Umowy nie obejmuje utraconych korzyści przez Abonenta.
- c. W przypadku, gdy do świadczenia Usług wykorzystano zasoby telekomunikacyjne innych operatorów, odpowiedzialność Operatora jest ograniczona do odpowiedzialności wynikającej z regulaminu świadczenia usług właściwych operatorów.

§10. Poufność informacji

- 1. Operator i Abonent zobowiązani są do zachowania poufności informacji o warunkach łączącej strony Umowy oraz danych identyfikacyjnych Abonenta, a wzajemnie udzielane informacje mogą być wykorzystywane wyłącznie do celów wykonania łączącej Strony Umowy.
- 2. Wszelkie informacje, o których mowa w ust. 1, mogą być udzielane osobom trzecim tylko w przypadkach przewidzianych prawem.
- 3. Operator i Abonent zobowiązani są do wzajemnego zachowania poufności informacji oraz zbiorów danych, do których mieli dostęp poprzez Sieć Operatora w trakcie obowiązywania Umowy, jak również zobowiązani są do nie zbierania, przetwarzania i przechowywania oraz do nie udostępniania tych informacji i danych osobom trzecim bez zgody drugiej Strony. Obowiązek dochowania poufności obejmuje także pracowników i inne osoby, którym Strony powierzyły wykonanie zobowiązań lub za pomocą których zobowiązania wykonywały. Obowiązek ten wiąże Strony także po rozwiązaniu Umowy.

4. Operator nie ingeruje w treść przesyłanych lub otrzymywanych przez Abonenta informacji i nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne naruszenie prawa wynikające z treści takich informacji.

§11.Reklamacje

1. Reklamacje Abonenta mogą dotyczyć konkretnych uchybień w pracy Sieci Operatora lub świadczenia Usług lub/i wysokości naliczanych opłat przez Operatora i winny być składane niezwłocznie po zaistnieniu uchybień nie później niż 14 dni od wystąpienia usterki.
2. Uprawniony do złożenia reklamacji jest Abonent.
3. O zaistniałych uchybieniach w pracy sieci Abonent musi informować bezpośrednio Operatora. Informacje kierowane do innych podmiotów i nieudokumentowane nie będą rozpatrywane.
4. W przypadku awarii Operator zobowiązuje się do przywrócenia działania dostępu do Sieci Internet w ciągu dwóch dni roboczych.
5. Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi gdy wynika to z
 - Działania siły wyższej
 - Awarii powstałej z winy Abonenta lub nieprawidłowości w systemie Abonenta
 - Awarii lub nieprawidłowości zaistniałych u innych operatorów sieci telekomunikacyjnych
6. Reklamacje należy składać :
 - poczta elektroniczną na adres c2n@c2n.pl
 - osobiście na piśmie na adres Operatora z dopiskiem reklamacje
7. Reklamacja musi zawierać pod rygorem jej odrzucenia: nazwę Abonenta, adres (miejsce zamieszkania), numer umowy i faktury, wysokość reklamowanej kwoty należności lub dokładne określenie niewykonanej lub nienależycie wykonanej usługi oraz okres, którego zdarzenie dotyczy, a także wszelkie dokumenty i posiadane dowody uzasadniające reklamację, .
8. Reklamacje rozpatrywane będą w ciągu 14-dni od daty otrzymania reklamacji. O wyniku rozpatrzenia reklamacji pociągające skutki finansowe Abonent zostanie powiadomiony na piśmie lub poczta elektroniczną.
9. Uchybienia nieudokumentowane w powyższy sposób nie będą rozpatrywane. Reklamacja dotycząca wysokości należności nie zwalnia z obowiązku jej zapłaty, przy czym w przypadku uznania reklamacji wniesiona opłata zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności Abonenta.

§12. Płatności

1. Abonament płatny przelewem na konto:
PKO Bank Polski
50 1020 5558 1111 1775 2070 0033
2. W przypadku zaległości abonamentowych Abonent może zostać natychmiastowo odłączony od sieci Operatora.
3. W przypadku ponownego udostępnienia zasobów sieci Abonentowi, któremu zaprzestano świadczyć usługi w oparciu o punkt 3 pobiera się opłatę karną w wysokości trzykrotnego Abonamentu.
4. Abonent odłączony od sieci Operatora w żadnym przypadku nie ma prawa domagać się zwrotu wniesionych opłat z tytułu kosztów instalacyjnych oraz Abonamentów.
5. Operator za świadczone Usługi wystawia faktury Abonentowi.
 - a. Abonent zobowiązuje się do zapłaty faktur w terminie w nich określonym.
 - b. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpłynięcia należnej sumy na rachunek bankowy wskazany przez Operatora.
 - c Abonent zobowiązuje się do zapłaty odsetek ustawowych za czas zwłoki w zapłacie należności.

§13. Postanowienia końcowe

1. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora o wszelkich zmianach dotyczących statusu prawnego.
2. Wszelkie oświadczenia skierowane do Operatora winny być dokonywane w formie pisemnej.
3. W przypadku zmian w Regulaminie niekorzystnych dla Abonenta, Abonent ma prawo w terminie 14 dni od daty powiadomienia, wypowiedzieć Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Wypowiedzenia dokonuje się poprzez złożenie pisemnego oświadczenia Operatorowi i przesłanie go listem poleconym. Nie rozwiązanie przez Abonenta umowy w wyżej przewidziany sposób poczytuje się za wyrażenia zgody na zmiany Regulaminu.
4. Oświadczenia Operatora skierowane do Abonenta pod adres jego siedziby lub adres miejsca zamieszkania wskazany w umowie lub w zawiadomieniu o zmianie adresu, w przypadku ich nie odebrania, wywołują skutki prawne w dacie awiza.