

Regulamin usług dostępu do sieci WschowaNET świadczonych przez firmę KAJA Komputer

1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Niniejszy Regulamin uzupełnia warunki umowy zawartej pomiędzy firmą KAJA Komputer we Wschowie zwaną w dalszej części umowy Dostawcą, a korzystającym z jej usług Użytkownikiem. Dostawca zobowiązuje się do świadczenia usług dostępu do sieci z dostępem do Internetu na zasadach określonych w Regulaminie.
- 1.2. Regulamin staje się wiążący w momencie złożenia podpisu przez Użytkownika na formularzu Umowy.
- 1.3. Dostawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu poprzez umieszczenie jego znowelizowanej wersji na serwerze Dostawcy, pod adresem www.kajakom.pl
- 1.4. O zmianie Regulaminu Dostawca poinformuje Użytkownika listem poleconym najpóźniej 30 dni przed planowanym terminem jej wprowadzenia. Brak sprzeciwu w formie pisemnej w terminie do 30 dni od daty otrzymania listu poleconego oznacza akceptację nowego Regulaminu przez Użytkownika.
- 1.5. Użytkownikowi przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy w przypadku wprowadzenia zmian w Regulaminie. W razie skorzystania z tego prawa Dostawcy nie przysługuje prawo odszkodowawcze.

2. Określenie sieci :

- 2.1. WschowaNET to usługa dostępu do Internetu świadczona przez KAJA Komputer zwanego dalej Dostawcą.
- 2.2. Użytkownikiem nazywana jest osoba fizyczna lub prawna, która podpisała umowę na korzystanie z usług transmisji danych oraz usług o wartości dodanej dla transmisji danych świadczonych przez Dostawcę oraz zapłaciła za korzystanie z tych usług.
- 2.3. Niniejszy Regulamin określa wzajemne obowiązki Dostawcy oraz Użytkowników korzystających ze świadczonych przez Dostawcę usług transmisji danych oraz usług o wartości dodanej dla transmisji danych.
- 2.4. Przez usługi transmisji danych rozumiane są usługi transmisji danych wewnątrz sieci Dostawcy oraz na jej stykach z siecią Internet.
- 2.5. Przez usługi o wartości dodanej dla transmisji danych rozumiane są usługi świadczone przez Dostawcę, takie jak: poczta elektroniczna, serwer WWW, serwer domen (DNS) oraz serwer FTP
- 2.6. Wszystkie urządzenia wyposażenia sieci (okablowanie wraz z końcówkami, terminatory, huby, repeatery, karty sieciowe, access pointy, anteny, itp) są własnością Dostawcy. Użytkownik odpowiada materialnie za elementy sieci będące wyposażeniem jego punktu dostępowego, znajdujące się na terenie jego posesji.
- 2.7. Po upływie czasu nieprzerwanego korzystania z usługi, na jaki zawarta została umowa, Użytkownik ma prawo przejąć urządzenia dostępowe, będące wyposażeniem jego punktu dostępowego na własność, bez poniesienia kosztów, pod warunkiem pisemnego poinformowania o tym Dostawcy i uzyskania jego zgody. Zapewnienie prawidłowej pracy oraz naprawy przejętych urządzeń, należą wówczas do Użytkownika.
- 2.8. Prawo do przejęcia urządzeń dostępowych opisane w pkt 2.7. nie dotyczy urządzeń udostępnionych przez Dostawcę Użytkownikowi przy zastosowaniu promocji INSTALACJA za 1 PLN oraz INSTALACJA za 49 PLN.
- 2.9. Węzły telekomunikacyjne Dostawcy są czynne przez 24 godziny na dobę.

3. Zarządzanie siecią :

- 3.1. Sieć WSCHOWA.NET.PL jest siecią lokalną zarządzaną przez Dostawcę.
- 3.2. Od Użytkowników przyłączonych do Internetu, Dostawca pobiera miesięczne opłaty.
- 3.3 Dostawca zobowiązuje się do nadzorowania sprawnego funkcjonowania serwera i łącza internetowego w zakresie podlegającym jego jurysdykcji. W przypadku awarii łączy telekomunikacyjnych Dostawca zobowiązuje się do każdorazowego zgłaszania awarii Dostawcom Nadrzędnym i nadzorowania naprawy.
- 3.4. Dostawca zastrzega sobie prawo do czasowego wyłączenia serwera poczty oraz stron www w celach konserwacyjnych na okres nie dłuższy niż 6 godzin. Dostawca zobowiązuje się powiadomić Użytkowników na 48 godzin przed planowanym wyłączeniem serwera za pomocą informacji na stronie www Dostawcy.
- 3.5. Informacje związane z funkcjonowaniem sieci będą przekazywane Użytkownikom poprzez informacje umieszczone na stronie www Dostawcy oraz poprzez system komunikatów.

4. Podłączenie do sieci :

- 4.1. Do sieci może przyłączyć się dowolna osoba z obszaru objętego strukturą sieci, o ile umożliwiają to warunki techniczne.
- 4.2. Chęć przyłączenia do sieci należy zgłosić Dostawcy.
- 4.3. Dostawca zobowiązuje się wykonać instalację przyłącza u Użytkownika w terminie nie przekraczającym 14 dni roboczych od zgłoszenia chęci przyłączenia.
- 4.4. W przypadku wystąpienia problemów technicznych, Dostawca ma prawo przedłużyć termin wykonania podłączenia , o czym musi poinformować Użytkownika.

5. Opłaty za korzystanie z sieci :

- 5.1. Korzystanie z sieci objęte jest miesięcznymi opłatami wynikającymi z posiadania stałego łącza internetowego.
- 5.2. Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania postanowień niniejszego regulaminu i uiszczania opłat określonych w Cenniku Usług na podstawie faktur wystawianych w każdym miesiącu.
- 5.3. Dostawca może przy braku należnej wpłaty w terminie wyznaczonym na fakturze, wysłać wezwanie do zapłaty w którym wyznacza nowy termin płatności. Brak wpłaty w tym terminie może skutkować wstrzymaniem świadczenia usług. Ponowne włączenie następuje po zapłacie wszystkich przeterminowanych zobowiązań.
- 5.4. Cennik Dostawcy załączany jest do Umowy podpisywanej z Użytkownikiem oraz dostępny jest na stronie www Dostawcy lub w biurze firmy.
- 5.5. O wszelkich zmianach cen usług Dostawca poinformuje Użytkownika listem poleconym minimum 30 dni przed ich wprowadzeniem. Dopuszcza się równoczesne inne formy wysyłania tej informacji poprzez pocztę elektroniczną, lub komunikaty wyświetlane na stacji Klienta.
- 5.6. Zmiana cen usług nie stanowi zmiany warunków umowy.
- 5.7. W przypadku braku akceptacji zmian cennika, Użytkownik ma prawo w ciągu 30 dni od momentu poinformowania rozwiązać umowę na świadczenie usługi telekomunikacyjnej z Dostawcą. W razie skorzystania z tego prawa Dostawcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
- 5.8. Opłata instalacyjna płatna jest do 14 dni roboczych po podpisaniu umowy Użytkownika na świadczenie usługi dostępu do Internetu. Umowa zostaje podpisana w biurze Operatora DO 14 dni od wykonania przyłącza do sieci. Przyłączenie do sieci odbywa się na podstawie formularza wykonania przyłącza.

6. Prawa i obowiązki Użytkowników :

- 6.1. Użytkownicy mają prawo korzystać z :
 - dostępu do wszystkich światowych usług internetowych,
 - dostępu do wszystkich zasobów sieci lokalnej za pośrednictwem protokołów TCP/IP, IPX, NetBEUI,
 - dostępu do usług hostingowych (poczta email, strona www,) na serwerze Dostawcy.
- 6.2. Użytkownik ma obowiązek :
 - właściwej ochrony antywirusowej swoich komputerów i udostępnianych zasobów w sieci lokalnej,
 - dbać o kondycję swojego systemu operacyjnego i programów obsługujących Internet, gdyż głównie od ich stanu zależy sprawny dostęp do sieci,
 - odłączać fizycznie sprzęt od sieci na czas burzy, w przypadku instalacji indywidualnych, zobowiązuje się do fizycznego odłączenia urządzeń sieciowych z sieci energetycznej;

7. Zawieszenie usługi :

- 7.1. Użytkownik może raz w roku skorzystać z bezpłatnego zawieszenia usługi dostępu do Internetu, na okres nie dłuższy niż 1 miesiąc kalendarzowy.
- 7.2. Użytkownik może skorzystać z zawieszenia usługi na okres dłuższy niż 1 miesiąc kalendarzowy, po uprzednim uzgodnieniu okresu zawieszenia z Dostawcą. Zawieszenie tego typu dotyczy Użytkowników posiadających umowę bezterminową.
- 7.3. Przy zawieszeniu usługi na okres dłuższy niż 1 miesiąc kalendarzowy, ponownie uruchomienie usługi wymaga wniesienia przez Użytkownika jednorazowej opłaty określonej w Cenniku.

8. Usługa serwisowa:

- 8.1. Dostawca zobowiązuje się do wykonywania bezpłatnego serwisu indywidualnego u Użytkownika, w przypadku gdy winę za ową usterkę ponosi Dostawca.
- 8.2. Inne usługi serwisowe określa Cennik.

9. Postępowanie reklamacyjne:

- 9.1. Dostawca jest zobowiązany do przyjęcia reklamacji z następujących tytułów:
- a) niedotrzymania z winy Dostawcy wyznaczonego terminu przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi dostępu do Internetu
 - b) niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
 - c) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,
 - d) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej,
9. 2. Reklamacja powinna zawierać:
- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, zwanego dalej **reklamującym**;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci;
 - e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioszek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt f;
 - h) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 9.3. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 1 pkt a-h, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o

konieczności jej uzupełnienia.

- 9.4. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 1 pkt a-h, dostawca usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- 9.5. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 9.1 pkt f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, dostawca usług rozpatrujący reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona. Dostawca zobowiązuje się do zapłacenia Użytkownikowi kary umownej, za każdy okres w którym usługa nie działała, w wysokości 1/30 wartości abonamentu za każdą, rozpoczętą dobę, w której usługa nie działała.
- 9.6. Wnioski dotyczące obniżenia abonamentu, zostają uwzględnione w opłacie za miesiąc następujący po rozpatrzeniu reklamacji.
- 9.7. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej użytkowników usług Dostawcy .
- 9.8. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę, o której mowa w ust. 9.5, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną (mailem lub poprzez zapis w Panelu Klienta), o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
- 9.9. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce, o której mowa w , ust. 9.5 upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
- 9.10. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, dostawca usług jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.
- 9.11. Przepisu ust. 9.8 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- 9.12. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
- 9.13. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- 9.14. Jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.
- 9.15. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- 1) nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację;
 - 2) powołanie podstawy prawnej;
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 - 5) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - 6) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne;
 - 7) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem zajmowanego

przez niego stanowiska.

9.16. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

- 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

10. Postanowienia końcowe :

10.1 Umowa o korzystanie z usług transmisji danych lub usług o wartości dodanej dla transmisji danych może być rozwiązana przez Strony umowy w każdym momencie, z 30-sto dniowym wypowiedzeniem na piśmie. W przypadku zerwania umowy na czas określony Użytkownik zobowiązany jest do opłacenia różnicy w cenie opłaty instalacyjnej między umową na czas określony a umową bezterminową, według Cennika, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania

10.2. Za dzień rozpoczęcia biegu wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpłynięcia wypowiedzenia do Dostawcy.

10.3. Umowa może zostać rozwiązana przez Dostawcę bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku:

- 1) Braku opłat ze strony Użytkownika w terminie wyznaczonym w wezwaniu do zapłaty , wzywającym do rozliczenia zaległych zobowiązań
 - 2) Naruszenia przez Użytkownika zasad Regulaminu
 - 3) Użytkownik odmawia przyjęcia korespondencji od Dostawcy
- 10.4. Z dniem rozwiązania umowy Dostawca zaprzestaje świadczenia na rzecz Użytkownika usług objętych rozwiązana umową.
 - 10.5. W przypadku rozwiązania umowy nie podlegają zwrotowi jednorazowe opłaty instalacyjne.
 - 10.6. Zabrania się podłączania do sieci osób trzecich bez wiedzy administratora pod rygorem natychmiastowego odłączenia.
 - 10.7. W przypadku nieuzasadnionego wezwania administratora do awarii wynikłej z winy Użytkownika koszty ponosi użytkownik. Wysokość opłat naliczana jest na podstawie Cennika.
 - 10.8. Każdy użytkownik zobowiązany jest do podania dokładnych danych adresowych. W przypadku braku lub informacji niepełnej zastrzegamy sobie możliwość odmowy świadczenia usług.
 - 10.9 Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych na potrzeby zrealizowania umowy.
 - 10.10. Użytkownik ma prawo do wglądu i modyfikowania swoich danych osobowych.
 - 10.11. Osobom trzecim informacji o przyjętych do wykonania, wykonywanych lub wykonanych usługach lub udogodnieniach udziela się tylko w przypadkach przewidzianych prawem.
 - 10.12. Wszelkie spory dotyczące wykonywanej usługi telekomunikacyjnej między Dostawcą a Użytkownikiem, rozstrzygane mogą być w sposób ustalony przez strony na drodze mediacji (proces prowadzony przez Prezesa UKE), lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego działającego przy Prezesie UKE, oraz na drodze postępowania sądowego, prowadzonego przed sądem właściwym dla siedziby Dostawcy tj Sądem Rejonowym we Wschowie, gdzie stosuje się przepisy Kodeksu postępowania cywilnego.