

Załącznik do uchwały Zarządu z dnia 26 października 2006 roku z późniejszymi zmianami.

## **REGULAMIN**

### **świadczenia usług internetowych przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” w Łące.**

*(tekst jednolity wg stanu na dzień 12 września 2018 roku)*

#### **Rozdział I Postanowienia ogólne.**

##### **§ 1**

1. Usługi dostępu do sieci Internet są świadczone przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” w Łące w zakresie i na warunkach określonych w „Regulaminie świadczenia usług internetowych przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” w Łące”, zwanym dalej Regulaminem.
2. Niniejszy Regulamin określa wzajemne prawa i obowiązki Spółdzielni Telekomunikacyjnej „WIST” oraz Abonentów korzystających ze świadczonych usług internetowych.
3. Określenie w dalszej części Regulaminu Spółdzielnia oznacza - Spółdzielnia Telekomunikacyjna „WIST” w Łące, 36-004 Łąka 175.
4. Abonentem jest osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, która podpisała ze Spółdzielnią umowę o świadczenie usług internetowych.
5. Przez usługi internetowe rozumiane są usługi polegające na zapewnieniu połączenia urządzeń abonenta z siecią Internet za pomocą sieci Spółdzielni.

#### **Rozdział II Zakres i warunki świadczenia usług internetowych.**

##### **§ 2**

1. Spółdzielnia zobowiązuje się do świadczenia usług internetowych w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, Umowie o świadczenie usług internetowych i Cenniku Usług Telekomunikacyjnych, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.
2. Usługi internetowe, świadczone na rzecz Abonenta na podstawie umowy, nie mogą być przez niego przenoszone na rzecz osób trzecich bez pisemnej zgody Spółdzielni.

##### **§ 3**

1. W ramach korzystania z usług internetowych Abonent zobowiązany jest:

- 1) niezwłocznie powiadomić Spółdzielnię o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach lub przerwach w świadczeniu usług internetowych oraz o niewłaściwej jakości tych usług,
  - 2) nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,
  - 3) nie umożliwiać korzystania z usług internetowych osobom trzecim poza lokalem,
  - 4) nie prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet,
  - 5) nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Spółdzielni lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów Spółdzielni, służących udostępnieniu i monitorowaniu usług internetowych oraz urządzeń i łączy Spółdzielni, przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość,
  - 6) przestrzegać przepisów prawa, treści Regulaminu i Umowy o świadczenie usług internetowych, a w szczególności nie przekazywać treści o charakterze bezprawnym.
2. Na podstawie niniejszego Regulaminu Spółdzielnia ma prawo do zawieszenia świadczenia usługi internetowej do czasu zaprzestania naruszeń, polegających na nieprzestrzeganiu postanowień § 3 ust.1.

#### § 4

1. Instalowanie urządzeń abonenckich, stanowiących zakończenie łącza (modem, router), nabytych przez Abonenta oraz niezbędnego oprogramowania jest wykonywane przez Abonenta we własnym zakresie.
2. Urządzenia abonenckie (modem, router) stanowiące własność Spółdzielni są instalowane przez Spółdzielnię bez ingerencji w sprzęt Abonenta.
3. Abonent powinien korzystać z urządzeń w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu sieci internetowej.
4. Węzły telekomunikacyjne Spółdzielni są czynne przez 24 godziny na dobę, przy czym Spółdzielnia zastrzega sobie możliwość krótkich przerw ze względu na czynności związane z obsługą systemu.

### **Rozdział III** **Umowa o świadczenie usług internetowych.**

#### § 5

1. Wniosek o zawarcie umowy o korzystanie z usług internetowych Abonent składa na formularzu, w którym określa on zakres świadczonych na jego rzecz usług. Do wniosku należy dołączyć pisemną zgodą właściciela (użytkownika wieczystego lub członka Spółdzielni mieszkaniowej) w przypadku gdy umowę o świadczenie usług internetowych zawiera osoba dysponująca lokalem, nieruchomością na podstawie innego tytułu prawnego niż własność, użytkowanie wieczyste lub spółdzielcze prawo do lokalu oraz inne dokumenty niezbędne do zawarcia umowy.
2. Po pozytywnym rozpatrzeniu wniosku następuje zawarcie Umowy o świadczenie usług internetowych.
3. Umowa o świadczenie usług internetowych zobowiązuje :

- Spółdzielnię - do stałego świadczenia usług internetowych w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie.
  - Abonenta - do przestrzegania postanowień Regulaminu oraz uiszczania opłat za usługi wykonywane na jego rzecz, wg obowiązującego Cennika Usług Telekomunikacyjnych .
4. Umowa o świadczenie usług internetowych może być zawarta na czas określony co najmniej na okres jednego miesiąca lub na czas nieokreślony.
  5. Umowa o której mowa w ust. 4 powinna zawierać w szczególności:
    - nazwę, adres i siedzibę Spółdzielni,
    - rodzaj świadczonych usług,
    - dane o ich jakości,
    - zakres obsługi serwisowej,
    - dane dotyczące cen uwidocznione w Cenniku Usług Telekomunikacyjnych, który stanowi integralną część umowy,
    - czas trwania umowy, warunki przedłużenia i rozwiązania umowy,
    - wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi internetowej,
    - tryb postępowania reklamacyjnego,
    - w przypadku konsumenta informację o możliwości zakończenia sporu polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
  6. Umowa o świadczenie usług internetowych może ulec zmianie za porozumieniem stron wyrażonym na piśmie.
  7. Abonent jest zobowiązany do zgłaszania wszelkich zmian odnośnie danych, niezbędnych do wystawienia faktur za wykonywane na jego rzecz usługi internetowe.

## § 6

1. Umowa o korzystanie z usług internetowych może być rozwiązana przez:
  - Abonenta:
    - o za miesięcznym okresem wypowiedzenia złożonym na piśmie,
    - o za zgodą obu stron w każdym czasie.
  - Spółdzielnię:
    - o za jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia w przypadku zalegania z zapłatą należności za świadczone usługi internetowe po wcześniejszym wezwaniu do zapłaty nie krótszym niż 15 dni,
    - o w trybie natychmiastowym - w przypadku istotnego naruszenia przez Abonenta warunków Umowy oraz Regulaminu.

## **Rozdział IV Odpowiedzialność**

### § 7

1. Spółdzielnia zobowiązuje się zapewnić bezawaryjną łączność oraz funkcjonowanie uruchomionych usług zgodnie z posiadanymi możliwościami organizacyjnymi i technicznymi.

2. Spółdzielnia odpowiada za nie wykonanie lub nienależyte wykonanie usługi internetowej w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz obowiązujących przepisach prawa.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi płatnej okresowo spowodowanej przyczyną zależną od Spółdzielni Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
4. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
5. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu usługi internetowej powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.
6. Spółdzielnia nie ponosi odpowiedzialności za:
  - treści przekazywane przez Abonenta,
  - zabezpieczenie danych i oprogramowania urządzeń Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
  - rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta,
  - wadliwe wykonanie usługi w przypadku zainstalowania i używania urządzeń stanowiących własność Abonenta,
  - wadliwe wykonanie usługi w wyniku użycia przez Abonenta parametrów konfiguracyjnych innych niż podanych przez Spółdzielnię.
7. Spółdzielnia zapewnia poufność informacji o świadczonych na rzecz Abonentów usługach internetowych.
8. Osobom trzecim udziela się informacji o przyjętych do wykonania lub wykonanych usługach internetowych tylko w przypadkach przewidzianych prawem.
9. Spółdzielnia zobowiązana jest do zachowania poufności danych, zgromadzonych o jej abonentach, które abonenci podają w Umowie i wszelkich innych formularzach nie przeznaczonych do publicznej wiadomości.

## **Rozdział V**

### **Opłaty za usługi internetowe.**

#### § 8

1. Abonent jest zobowiązany (o ile umowa nie mówi inaczej) do terminowego uiszczenia opłat zgodnie z Cennikiem Usług Telekomunikacyjnych, a w szczególności:
  - opłaty jednorazowej za przyłączenie do sieci Spółdzielni,
  - opłaty abonamentowej,
  - opłaty za pozostałe usługi.
2. Wykonywane usługi internetowe rozliczane są w okresie jednego miesiąca kalendarzowego.
3. Podstawą rozliczeń jest faktura VAT wystawiona za okres rozliczeniowy chyba, że Umowa z Abonentem stanowi inaczej.

#### § 9

1. Należność za usługi internetowe jest płatna w terminie wskazanym w fakturze VAT, jednak nie krótszym niż 7 dni od jej otrzymania.

2. Należność wynikającą z faktury VAT Abonent uiszcza inkasentowi lub płaci w kasie Spółdzielni względnie na rachunek bankowy Spółdzielni.
3. Za dzień zapłaty faktury VAT na rachunek bankowy Spółdzielni uważa się dzień uznania tego rachunku.
4. Jeżeli opłata nie zostanie uiszczona w terminie Spółdzielnia nalicza odsetki ustawowe.
5. Zgłoszenie reklamacji co do wysokości należności nie zwalnia Abonenta z obowiązku jej regulowania.

## § 10

1. W przypadku podwyższenia cen usług internetowych Abonent powiadamiany jest pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego o zakresie zmian i terminie ich wprowadzenia, z pouczeniem możliwości wypowiedzenia Umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen oraz, że w takim przypadku nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
2. Spółdzielnia może udzielać ulg w opłatach za świadczenia usług internetowych w wysokości ustalonej zgodnie z przepisami wewnętrznymi Spółdzielni. Wysokość ulg może być określona generalnie lub indywidualnie w Umowach o świadczenie usług internetowych zawieranych z Abonentami.

## **Rozdział VI Reklamacje.**

### § 11

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji w związku z:
  - niedotrzymaniem z winy Spółdzielni wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne
  - niedotrzymaniem z winy Spółdzielni terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych
  - niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi telekomunikacyjnej
  - nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
2. Reklamację wnosi się pisemnie, ustnie - telefonicznie, osobiście do protokołu a także w formie elektronicznej. W przypadku złożenia reklamacji ustnie albo pisemnie, Spółdzielnia niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie a w pozostałych przypadkach w terminie 14 dni, od dnia jej złożenia z tym że ten termin nie dotyczy, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielona w terminie 14 dni.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - imię i nazwisko (nazwę), adres zamieszkania albo siedziby wnoszącego reklamację
  - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu wraz z podaniem okoliczności uzasadniających reklamację
  - podanie przydzielonego reklamującemu numeru, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług albo adres zakończenia sieci
  - datę złożenia wniosku o zawarcie umowy, reklamacji dotyczącego wyznaczonego terminu jej zawarcia
  - datę zawarcia umowy

- wysokość kwoty odszkodowania lub innych należności gdy reklamujący żąda ich wypłaty
  - numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty należności albo wniosek o zaliczenie jej na poczet przyszłych płatności
  - podpis reklamującego, gdy reklamacja została wniesiona w formie pisemnej.
4. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków umożliwiających jej rozstrzygnięcie, Spółdzielnia wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 7 dni z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania.
  5. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa świadczenia usługi lub od dnia w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury, gdy Abonent kwestionuje obliczenie należności. Niedotrzymanie tego terminu skutkuje pozostawieniem jej bez rozpoznania o czym powiadamia się wnoszącego reklamację.
  6. Spółdzielnia zobowiązana jest rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania.
  7. Spółdzielnia może dokonać potrącenia swoich należności z należnością Abonenta w przypadku posiadania przez niego zaległości wobec Spółdzielni. W przypadku braku zadłużenia kwota nadpłaty może zostać zaliczona na poczet przyszłych płatności albo zwrócona Abonentowi zgodnie z jego życzeniem.
  8. Odpowiedź na reklamacje powinna zawierać rozstrzygnięcie o uznaniu lub o odmowie uznania reklamacji. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części odpowiedź na reklamacje powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne a ponadto pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym. W przypadku gdy reklamującym jest Konsument spór cywilnoprawny może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
  9. W sprawach nieuregulowanych niniejszym postępowaniem stosuje się przepisy Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. 2014, poz. 284).

## **Rozdział VII**

### **Postanowienia końcowe.**

#### § 12

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy o świadczenie usług internetowych zawartej pomiędzy Abonentem a Spółdzielnią. W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 16.07.2004 r. Prawo telekomunikacyjne ( Dz.U. nr. 171, poz. 1800 z późniejszymi zmianami) wraz z przepisami wykonawczymi do tej ustawy oraz przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Wszystkie zmiany Regulaminu będą podane do wiadomości co najmniej jeden okres rozliczeniowy przed ich wejściem w życie z pouczeniem, że Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę o świadczenie usług internetowych w przypadku nie zaakceptowania zmian, z tym, że wówczas nie przysługuje mu roszczenie odszkodowawcze.
3. Traci moc Regulamin Świadczenia Usług Internetowych przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” stanowiący załącznik do uchwały Zarządu z dnia 20 marca 2001 roku.

## § 13

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 stycznia 2007 roku, zmieniony Aneksem nr 1/2014 do Regulaminu świadczenia usług internetowych przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” w Łące stanowiącego Załącznik do uchwały Zarządu z dnia 26 października 2006 roku wprowadzony Uchwałą nr 7b/2014 Zarządu Spółdzielni Telekomunikacyjnej „WIST” w Łące z dnia 30 maja 2014 roku oraz Uchwałą nr 6/2018 z dnia 31 lipca 2018 roku Zarządu Spółdzielni Telekomunikacyjnej „WIST” w Łące, która wchodzi w życie od 12 września 2018 roku.