

REGULAMIN USŁUGI Beprzewodowego i Kablowego Dostępu do Internetu

Rozdział I. Postanowienia ogólne.

Określenia lub skróty używane w niniejszym Regulaminie oraz w umowach zawieranych przez „IT wireless NET Sp. z o.o.” pod marką własną „IT wireless NET” oraz „Di-net” do których zastosowanie mają postanowienia niniejszego regulaminu oznaczają:

IT wireless NET Sp. z o.o. – operator świadczący usługi telekomunikacyjne;
IT wireless NET oraz Di-net – marka, nazwa własna, znak firmowy operatora wykorzystywane do promocji obsługi elektronicznej klientów na stronie www.itwirelessnet.pl oraz promowania usług wykonywanych przez IT wireless NET Sp. z o.o.

Cennik - zestawienie opłat za usługi świadczone przez „IT wireless NET Sp. z o.o.”

Lokal – budynek lub mieszkanie w którym znajduje się Zakończenie Sieci,
Przedstawiciel – pracownik legitymujący się zleceniem na wykonanie prac,
Urządzenia – zainstalowane elementy sieci takie jak: moduł nadawczo-odbiorczy, koncentratory, zasilacze, kable, gniazda będące własnością Operatora

Abonent - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z przepisami prawa, z którą zawarta została Umowa o świadczenie usług;

Bombardowanie poczta - wysyłanie drogą elektroniczną znacznej ilości listów na określone konto poczty elektronicznej bez zgody adresata;

Regulamin - dokument, którego pełną nazwą brzmi „Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu przez firmę „IT wireless NET Sp. z o.o.”, określający zakres i warunki świadczenia usług oraz regulujący wzajemne zobowiązania podmiotów zawierających umowę;

Spam, spamowanie - wysyłanie określonego tekstu, najczęściej o charakterze reklamowym, do wszystkich lub do znacznej części odbiorców list dyskusyjnych lub innych użytkowników elektronicznych kont pocztywowych;

System - infrastruktura teleinformatyczna umożliwiająca świadczenie usług przez „IT wireless NET Sp. z o.o.”, w skład, której wchodzi m.in. urządzenia komunikacyjne oraz serwery wraz zainstalowanymi na nich oprogramowaniem;

Umowa - dokument o pełnej nazwie: „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych”, zawarty pomiędzy „IT wireless NET Sp. z o.o.” a Abonentem, określający wzajemne prawa i obowiązki, wiążący od chwili podpisania przez oba te podmioty;

Usługa – usługa telekomunikacyjna, Beprzewodowego Dostępu do Internetu,

Usługi - wszystkie usługi wyszczególnione w umowie, świadczone przez „IT wireless NET Sp. z o.o.” na rzecz danego Abonenta;

Wirus – szkodliwy program komputerowy, który przylączyła się do innych programów i jest wraz z nimi przenoszony między komputerami, powodujący szkody w systemach komputerowych, które w zależności od jego rodzaju mogą być przyczyną spowolnienia pracy systemów (najmniej szkodliwe) lub nawet doprowadzać do zmiany lub usunięcia danych znajdujących na dyskach, albo do przechwytywania informacji (najbardziej szkodliwe);

Włamanie - udolne bądź nieudolne usiłowanie naruszenia integralności systemu informatycznego, jego zabezpieczeń lub zasobów.

1. „IT wireless NET Sp. z o.o.” świadczy usługi telekomunikacyjne, w szczególności: związane z zapewnieniem dostępu do Sieci Internet, telefonii stacjonarnej, telewizji, transmisji danych oraz innych usług dodanych, na bazie infrastruktury własnej lub dzierżawionej od innych podmiotów.

2. Postanowienia Regulaminu mają zastosowanie do usług, o których mowa w rozdz. I pkt.1

3. „IT wireless NET Sp. z o.o.” świadczy usługi zgodnie z prawem obowiązującym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

4. Aktualnie obowiązujący Regulamin oraz cennik są dostępne w oddziałach „IT wireless NET Sp. z o.o.” oraz na stronie internetowej <http://www.itwirelessnet.pl>

5. Regulamin stanowi integralną część umowy.

6. Postanowienia Regulaminu są wiążące dla stron, o ile zapisy umowy nie stanowią inaczej.

7. Zmiany w Regulaminie lub umowie następują przez pisemne poinformowanie drugiej strony drogą listowną, faksem lub pocztą elektroniczną.

Rozdział II. Zawarcie umowy

1. Umowa określa szczegółowy zakres Usług oraz ich cenę.

2. Umowy są zawierane w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.

3. Do zawierania umów z Abonentami są upoważnieni wyłącznie upoważnieni pracownicy firmy „IT wireless NET Sp. z o.o.” W imieniu Abonenta umowa jest zawierana osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela, po udokumentowaniu:

a) w przypadku osób fizycznych - tożsamości oraz aktualnego miejsca zamieszkania przez okazanie dowodu osobistego albo paszportu zagranicznego oraz dodatkowego dokumentu ze zdjęciem i adresem danej osoby;

b) w przypadku innych osób - statusu prawnego i adresu siedziby przez okazanie aktualnych dokumentów odpowiednich do statusu prawnego danej osoby zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego i dostarczenia kopii tych dokumentów;

c) w przypadku przedstawiciela w/w osób - tożsamości przez okazanie dowodu osobistego albo paszportu zagranicznego oraz dokumentu umocowania.

4. „IT wireless NET Sp. z o.o.” zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia umowy bez podania przyczyny. W szczególności ma prawo odmowy zawarcia umowy z podmiotami, które nie spełniły warunków określonych w p.3a)-c) rozdz. II niniejszego regulaminu.

5. „IT wireless NET Sp. z o.o.” zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów i wyjaśnień przed zawarciem umowy, jeżeli okazane dokumenty są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności.

6. Umowa może zostać zawarta na czas nieokreślony, określony z podanym dniem wygaśnięcia lub terminowy.

7. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz na dodatkowe opcje usługi mogą być składane przez Abonenta osobiście w Biurze Obsługi Abonenta, telefonicznie, pisemnie, w formie elektronicznej na adres biuro@itwirelessnet.pl lub pod adresem www.itwirelessnet.pl/panel-klienta Szczegółowe informacje dotyczące składania zamówień na pakiety

taryfowe oraz na dodatkowe opcje usługi dostępne są w Biurze Obsługi Abonenta oraz na stronie internetowej Operatora www.itwirelessnet.pl.

Rozdział III. Zobowiązania „IT wireless NET Sp z o.o.”

1. „IT wireless NET Sp. z o.o.” zobowiązuje się do świadczenia usług w zakresie i na warunkach określonych w regulaminie oraz umowie.

2. „IT wireless NET Sp. z o.o.” zapewnia ciągłe funkcjonowanie Systemu i świadczonych w oparciu o niego usług, z wyjątkiem sytuacji opisanych w p.3c) rozdz. III i p.2 rozdz. VI.

3. W ramach świadczonych usług „IT wireless NET Sp. z o.o.” dba o sprawność własnych urządzeń komunikacyjnych, w szczególności poprzez:

a) nadzór nad urządzeniami (24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu),
b) okresową kontrolę urządzeń,
c) przegląd urządzeń, przeprowadzany w miarę możliwości w dniach wolnych od pracy lub w porze najniższego obciążenia łącza.

4. Zapisy p.3 b)-c) rozdz. III nie dotyczą urządzeń nie będących własnością „IT wireless NET Sp. z o.o.”

5. „IT wireless NET Sp. z o.o.” w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci jest uprawniony do wykonywania następujących czynności: analizowania, priorytetowania i kształtowania ruchu z wykorzystaniem mechanizmów QoS (Quality of Service) i z użyciem analizy statystycznej. Celem tych czynności jest zapobieżenie osiągnięciu bądź przekroczeniu pojemności łącza. W/w czynności mogą mieć minimalny wpływ na jakość świadczonych usług, to znaczy: mogą powodować degradację niektórych rodzajów ruchu oraz priorytetyzację innych.

6. Komputery abonentów z prywatnymi adresami IP (192.68.0.0/16 oraz 10.0.0.0/8) nie mają możliwości nawiązania połączeń przychodzących do usług działających na w/w komputerach/urządzeniach z poza sieci lokalnej operatora. Ograniczenie wynika z zastosowania translacji adresów NAT.

7. Każdy może sprawdzić jaka jest w danej chwili przepływność łącza dostępowego. Pomiar jest realizowany przez aplikację użytkownika i polega na wymianie pakietów z wykorzystaniem określonego protokołu pomiędzy komputerem użytkownika a określonym komputerem w sieci Internet i wynika stąd szereg konsekwencji: 1. przepływność deklarowana przez dostawcę usługi dostępu do Internetu jest deklarowana wartością maksymalną i może nie być osiągnięta w 100% w trakcie eksploatacji usługi 2. wynik pomiaru przepływności może być zafałszowany przez aplikację, które działając „w tle” na komputerze użytkownika korzystają również z wymiany danych przez Internet (np. komunikatory, programy wymiany plików P2P). Istotnym warunkiem wiarygodności jest więc również wyłączenie tego typu aplikacji przed rozpoczęciem pomiaru. 3. wynik pomiaru ma charakter szacunkowy i powinien służyć jedynie ocenie stanu łącza dostępowego. W niektórych przypadkach wynik pomiaru wskazujący na przepływność wyższą niż zakontraktowana.

8. „IT wireless NET Sp. z o.o.” zawiadamia Abonenta pocztą elektroniczną z co najmniej 24-godzinym wyprzedzeniem o planowanych przerwach w działaniu urządzeń, dłuższych niż 3 godz., mających bezpośredni wpływ na świadczenie usług.

9. „IT wireless NET Sp. z o.o.” nie gromadzi danych o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie bowiem lokalizacja ta zgodna jest z adresem instalacji oznaczonym w umowie.

10. „IT wireless NET Sp. z o.o.” dostawca nie zapewnia połączeń z numerami alnumerycznymi, a tym samym nie ogranicza w żaden sposób kierowania połączeń do tych numerów.

11. „IT wireless NET Sp. z o.o.” nie ingeruje w treść i nie udostępnia osobom trzecim informacji przekazywanych z wykorzystaniem Systemu za wyjątkiem sytuacji, w których przepisy prawa stanowią inaczej. Działania mające na celu ochronę antywirusową systemu nie są ingerencją w treść przekazywanych informacji.

12. „IT wireless NET Sp. z o.o.” zabezpiecza System przed dostępem osób nieupoważnionych.

13. Naprawa udostępnionych Abonentowi urządzeń stanowiących własność „IT wireless NET Sp. z o.o.” jest wykonywana wyłącznie przez „IT wireless NET Sp. z o.o.” na koszt i ryzyko „IT wireless NET Sp. z o.o.” z zastrzeżeniem zapisów p.5 rozdz. IV.

Rozdział IV. Zobowiązania Abonenta

1. Abonent jest zobowiązany do:

a) udostępnić w uzgodnionym terminie Lokal w celu instalacji Zakończenia Sieci,
b) uiszczyć opłatę instalacyjną,
c) terminowego dokonywania opłat za świadczone przez „IT wireless NET Sp. z o.o.” usługi, zgodnie z postanowieniami zawartymi w rozdz. VIII.

2. Abonent zobowiązuje się nie świadczyć osobom lub podmiotom trzecim usług telekomunikacyjnych poprzez łącza dostarczane przez „IT wireless NET Sp. z o.o.” z których korzysta na podstawie umowy, bez wcześniejszej pisemnej zgody „IT wireless NET Sp. z o.o.” W przypadku udokumentowanego przez takiego faktu świadczenia przez Abonenta przedmiotowych usług bez pisemnej zgody, Operator może obciążyć Abonenta karą umowną zgodnie z pozycją określoną jako „Opłata za udostępnienie usługi poza lokal określony jako miejsce instalacji bez zgody Operatora”.

3. W przypadku, gdy do świadczenia usług jest niezbędne korzystanie przez „IT wireless NET Sp. z o.o.” ze sprzętu Abonenta, Abonent zobowiązany jest, aby przekazywany sprzęt spełniał następujące wymagania:

a) był ubezpieczony,
b) był wolny od wad,
c) posiadał niezbędne homologacje i atesty oraz spełniał wymagane normy.

4. W przypadku udostępnienia Abonentowi urządzeń będących własnością „IT wireless NET Sp. z o.o.” Abonent zobowiązuje się do:

a) używania tych urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i zasadami prawidłowej eksploatacji oraz do zabezpieczenia przed zniszczeniem, utratą lub kradzieżą, odłączenie urządzeń komputerowych od sieci internetowej w przypadku wyładowań elektrycznych, oraz zakłóceń w dostawach energii elektrycznej

do lokalu Abonenta.

b) niedokonywania samodzielnych napraw i modernizacji udostępnionych mu urządzeń bez uprzedniej pisemnej zgody właściciela,
c) niedokonywania zmiany miejsca zainstalowania urządzeń bez uprzedniej pisemnej zgody „IT wireless NET Sp. z o.o.”

d) nie oddawania w najem, nie wdzierżawiania oraz nie oddawania do bezpłatnego użytkowania udostępnionych urządzeń bez uprzedniej pisemnej zgody „IT wireless NET Sp. z o.o.”
e) udostępniania wymienionych urządzeń na życzenie operatora w celu umożliwienia konserwacji, wprowadzania zmian konfiguracyjnych, usunięcia uszkodzeń, itp;

f) zwrotu na swój koszt urządzeń w stanie nie pogorszonym ponad zużycie wynikające z ich normalnej eksploatacji po wygaśnięciu lub rozwiązaniu umowy, w terminie 7 dni od daty wygaśnięcia lub rozwiązania umowy.

g) w przypadku nie dokonania przez Abonenta zwrotu udostępnionych mu urządzeń lub dokonania ich zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Abonent jest zobowiązany zwrócić kwotę odpowiadającą kosztowi zakupu nowych urządzeń o takiej samej funkcjonalności. Wysokość tej kwoty zostanie określona przez „IT wireless NET Sp. z o.o.” w stosownym wezwaniu do zapłaty.

5. W przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:

a) samowolnej naprawy dokonanej przez Abonenta,
b) świadomego zniszczenia urządzeń,
c) nieprawidłowego użytkowania urządzeń,
d) nie odłączenia urządzeń podczas wyładowań atmosferycznych (burzy)
e) nie powiadomienia „IT wireless NET Sp. z o.o.” o nieprawidłowościach w działaniu, usterkach lub uszkodzeniach urządzeń w terminie 7 dni od dnia wystąpienia nieprawidłowości, Abonent jest zobowiązany pokryć koszty naprawy lub wymiany udostępnionych mu przez „IT wireless NET Sp. z o.o.” urządzeń.

6. W przypadku zmian danych Abonenta, Abonent jest zobowiązany dostarczyć aktualne dane listem poleconym lub osobiście w terminie 7 dni. Za zmianę danych uważa się: zmianę nazwy (firmy lub nazwiska), danych adresowych z uwzględnieniem adresu do korespondencji, NIP, numerów telefonów kontaktowych, numerów faksu, adresu poczty elektronicznej.

7. Abonent zobowiązuje się nie korzystać z usług w sposób mogący naruszać prawo krajowe lub międzynarodowe, zasady porządku publicznego lub prawa stron trzecich. Zabronione jest rozpowszechnianie i udostępnianie jakichkolwiek materiałów naruszających prawo, w szczególności: materiałów pornograficznych, materiałów naruszających dobra osobiste osób trzecich i materiałów naruszających prawa własności intelektualnej osób trzecich. Dotyczy to również przekazywania z terytorium Polski lub dostarczania na terytorium Polski materiałów chronionych prawami osób trzecich.

8. Abonent zobowiązuje się do niepodjęmania żadnych działań prowadzących do przecięcia systemu, ingerujących w zasoby innych użytkowników systemu lub mogących wywołać jakkolwiek szkodę u innych podmiotów korzystających z usług „IT wireless NET Sp. z o.o.” W szczególności rozumie się przez to następujące działania:

a) włamanie,
b) bombardowanie poczty,
c) spamowanie,
d) wprowadzanie wirusów do systemu.

Rozdział V. Szczegółowe warunki świadczenia usług

1. Abonent może sam zaproponować nazwę użytkownika, hasło lub adres internetowej, które będą stosowane podczas korzystania z usług „IT wireless NET Sp. z o.o.” zastrzega sobie jednak prawo nie zaakceptowania zaproponowanej nazwy użytkownika, hasła lub adresu internetowej, w szczególności jeżeli nazwa użytkownika, hasło lub adres internetowej o takim brzmieniu już istnieje.

2. W wyjątkowych przypadkach „IT wireless NET Sp. z o.o.” zastrzega sobie prawo zmiany własnych lub udostępnionych Abonentowi adresów IP, pod domeną a także oprogramowania lub sprzętu będącego własnością „IT wireless NET Sp. z o.o.”

3. „IT wireless NET Sp. z o.o.” zastrzega sobie prawo do wprowadzenia ograniczeń możliwości korzystania z systemu, wynikających z ochrony jego poprawnej pracy lub z przyczyn technicznych. Dotyczy to zwłaszcza wiadomości przesyłanych za pomocą poczty elektronicznej.

4. Jeżeli działania Abonenta zostaną zakwalifikowane do przypadków naruszania bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług o jakości świadczonych usług, o których mowa w p. 7 i 8 rozdz. IV, „IT wireless NET Sp. z o.o.” w porozumieniu z Abonentem podejmuje niezwłocznie kroki w celu minimalizacji ewentualnych szkód i przywrócenia prawidłowego funkcjonowania usług, ma także prawo czasowo zawiesić świadczenie usług lub rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia.

5. Warunkiem koniecznym rozpoczęcia świadczenia usług wymagających udostępnienia Abonentowi urządzeń przez „IT wireless NET Sp. z o.o.” jest obustronne podpisanie protokołu zdawczo-odbiorczego.

6. Opłata za użytkowanie udostępnionych urządzeń jest wliczona w cenę usługi, chyba że inne zapisy w Umowie stanowią inaczej.

Rozdział V¹. Zmiana dostawcy

1. Operator zobowiązany jest do świadczenia usługi dostępu do Internetu do czasu aktywacji tej usługi u nowego dostawcy usług, o ile zmiana dostawcy usługi następuje na podstawie art. 72a ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2019 r. poz. 2460).

2. W przypadku, w którym nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, z przyczyn leżących po stronie nowego dostawcy Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat abonamentowych za wszystkie usługi liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

3. W przypadku, w którym nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat abonamentowych za wszystkie usługi liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych płatowanych u Operatora.

4. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 2 i 3 oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu do dnia aktywowania usługi dostępu do Internetu w przypadku, o którym mowa w ust. 1.

Rozdział VI. Odpowiedzialność stron

1. Za świadczone usługi „IT wireless NET Sp. z o.o.” odpowiada w zakresie i na warunkach określonych w regulaminie, Umowie oraz zasadach ogólnych odpowiedzialności, wynikających z Kodeksu Cywilnego.

2. „IT wireless NET Sp. z o.o.” ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy nastąpiło z powodu:
a) siły wyższej, tj. zdarzenia przyszłego i niepewnego, któremu człowiek nie może zapobiec i którego skutków i wystąpienia nie może przewidzieć (wojny, klęski żywiołowe itp.),
b) winy Abonenta,
c) nieprzezwyciężenia przez Abonenta postanowień zawartych w umowie lub regulaminie.

3. Za wszelkie treści przekazywane przez Abonenta przy korzystaniu z usług firmy „IT wireless NET Sp. z o.o.” odpowiedzialność ponosi Abonent. W przypadku jakichkolwiek roszczeń osób trzecich odpowiedzialność za treści przekazywane z wykorzystaniem systemu spoczywa wyłącznie na Abonencie.

4. „IT wireless NET Sp. z o.o.” nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Abonenta z usług w sposób naruszający prawo krajowe lub międzynarodowe, lub prawa osób trzecich. Dotyczy to w szczególności naruszenia przez Abonenta prawa autorskiego, popełnienia przez Abonenta czynów nieuczciwej konkurencji lub zamieszczenia przez Abonenta niedozwolonej reklamy lub treści niezgodnych z prawem, w tym treści o charakterze pornograficznym.

5. „IT wireless NET Sp. z o.o.” nie ponosi odpowiedzialności za skutki wykorzystywania przez Abonenta jakichkolwiek informacji, danych lub też oprogramowania uzyskanego przez Abonenta podczas korzystania z Systemu.

6. W przypadku usług, do świadczenia, których jest niezbędne wykorzystywanie powierzonego sprzętu przez Abonenta, „IT wireless NET Sp. z o.o.” nie ponosi odpowiedzialności za:

- użycie sprzętu Abonenta wynikające z jego normalnej eksploatacji (użytkowanie techniczne),
- uszkodzenie, zniszczenie lub utratę sprzętu Abonenta, chyba że uszkodzenie, zniszczenie lub utrata zostały spowodowane z wyłączonej winy umyślnej „IT wireless NET Sp. z o.o.”
- za wszelkie nieprawidłowości oraz błędy wynikające z nieprawidłowego działania sprzętu Abonenta.

7. „IT wireless NET Sp. z o.o.” nie ponosi odpowiedzialności za skutki dostępu osób nieupoważnionych do informacji Abonenta, będące wynikiem włamania, nieprzechwycenia informacji przekazywanych z wykorzystaniem Systemu lub spowodowane wskutek udostępnienia przez Abonenta hasel dostępu osobom nieupoważnionym.

Rozdział VII. Poufność oraz ochrona danych

1. „IT wireless NET Sp. z o.o.” traktuje jako poufne informacje oraz dane przesyłane z wykorzystaniem Systemu, będące własnością Abonenta, w szczególności przekazywane pocztą elektroniczną.

2. Strony zobowiązują się zachować w tajemnicy informacje uznane za poufne w rozumieniu niniejszego regulaminu lub ogólnie przyjęte za poufne (w rozumieniu stosownych ustaw, rozporządzeń lub postanowień), zdobyte podczas świadczenia lub korzystania z usług.

3. Przekazywane Abonentowi hasła dostępowe są traktowane jako poufne - Abonent zobowiązuje się do zabezpieczenia tych hasel przed dostępem osób nieupoważnionych.

4. Strony zobowiązują się do nie ujawniania osobom trzecim danych technicznych i technologicznych związanych ze świadczonymi przez „IT wireless NET” usługami.

5. „IT wireless NET Sp. z o.o.” ostrzega i informuje, że komputer (użytkownika domowego lub biznesowego) wykorzystujący dostęp do sieci Internet, jest narażony na ataki, których źródłem jest oprogramowanie oraz człowiek. Zapobieganie tym atakom jest możliwe pod warunkiem zastosowania podstawowych zasad bezpieczeństwa, na które składają się: stosowanie zapory sieciowej (firewalla), stosowanie oprogramowania antywirusowego i anty-spyware, aktualizacja oprogramowania antywirusowego i anty-spyware, wykonywanie kopii bezpieczeństwa istotnych danych przechowywanych na komputerze, stosowanie silnych haseł, ochrona danych osobowych. Podstawowe elementy bezpieczeństwa sieci w standardzie Wi-Fi uwzględnione przez administratora (zarówno domowego jak i sieci firmowej) powinny obejmować: ograniczenie zasięgu sieci do niezbędnego minimum, ustawienie ukrywania identyfikatora sieci tzw. SSID (ang. Service Set Identifier), stosowanie protokołów zabezpieczeń na poziomie WPA (coraz częściej wersja WPA2), zastosowanie filtracji użytkowników upoważnionych do korzystania z sieci bezprzewodowej.

6. „IT wireless NET Sp. z o.o.” zamieszcza na stronie internetowej www.itwirelessnet.pl publikowane przez Prezesa UKE informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych podczas korzystania z publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.

7. „IT wireless NET Sp. z o.o.” jest obowiązany do informowania użytkowników o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach.

Rozdział VIII. Warunki płatności oraz rozliczeń

1. Abonent jest zobowiązany do terminowego dokonywania opłat za usługi, zgodnie z treścią umowy abonenckiej oraz na warunkach określonych w regulaminie.

2. Nieotrzymanie przez Abonenta faktury nie zwalnia go z obowiązku terminowego regulowania należności.

3. Termin płatności pierwszego abonamentu przypada na 1 dzień miesiąca kolejnego okresu rozliczeniowego. Podpisanie przez Abonenta protokołu zdawczo-odbiorczego jest równoznaczne z potwierdzeniem prawidłowego świadczenia usług.

4. Faktury za świadczone usługi są wystawiane w cyklach: miesięcznym, kwartalnym, półrocznym lub rocznym, zgodnie z przewidzianym w umowie odpowiednim dla danej usługi okresem abonamentowym.

5. Opłata abonamentowa jest pobierana z góry za okres abonamentowy odpowiadający do danej usługi, liczony od pierwszego dnia miesiąca. Jeżeli umowa nie została zawarta pierwszego dnia miesiąca, w pierwszej fakturze za świadczone usługi, Abonent zostanie obciążony opłatą za pierwszy miesiąc, proporcjonalnie do czasu korzystania z usług w danym miesiącu oraz za jeden, pełny okres abonamentowy.

6. Okres wnoszenia przez Abonenta opłat abonamentowych, włączając w to opłaty, których okres został indywidualnie uzgodniony przez Abonenta z „IT wireless NET Sp. z o.o.” może być zmieniony w przypadku pozytywnego rozpatrzenia przez operatora wniosku o zmianę okresu abonamentowego, złożonego przez Abonenta z co najmniej 1-miesięcznym wyprzedzeniem. W przypadku negatywnego rozpatrzenia ww. wniosku poinformujemy o tym fakcie Abonenta w terminie do 2 tygodni od złożenia wniosku. Do czasu rozpatrzenia wniosku lub w przypadku jego negatywnego rozpatrzenia Abonent jest zobowiązany uiszczać opłaty w uzgodnionym uprzednio cyklu.

7. Za datę uregulowania należności przez Abonenta uważa się datę wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy „IT wireless NET Sp. z o.o.” wskazany w Umowie.

8. Z tytułu opóźnień w uiszczaniu należności „IT wireless NET Sp. z o.o.” ma prawo naliczyć odsetki ustawowe.

9. „IT wireless NET Sp. z o.o.” zastrzega sobie, po uprzednim powiadomieniu, prawo zawieszenia świadczenia usług na rzecz Abonenta, który zalega z opłatami za świadczone usługi. Wznowienia świadczenia usług następuje w terminie do 48 godzin od chwili uregulowania przez Abonenta wszelkich należności, łącznie z odsetkami ustawowymi.

10. Zawieszenie świadczenia którejkolwiek z usług nie zwalnia Abonenta z obowiązku terminowego regulowania należności za pozostałe świadczone usługi.

11. W przypadku rozwiązania umowy przed zakończeniem okresu abonamentowego lub zmiany sposobu rozliczeń związanej z akceptacją przez Abonenta nowego cennika, Abonentowi przysługuje zwrot opłat abonamentowych za niewykorzystany okres. Należną do zwrotu kwotę oblicza się jako iloczyn pozostałych do końca okresu, pełnych, opłaconych miesięcy i równowartości miesięcznego abonamentu, wynoszącej jednokrotność abonamentu miesięcznego, 1/3 abonamentu kwartalnego, 1/6 abonamentu półrocznego lub 1/12 abonamentu rocznego. Powyższe zapisy stosuje się tylko dla opłat wnoszonych z góry.

12. Jeżeli w trakcie trwania umowy Abonent korzystał ze zniżek za świadczone usługi, rozwiązując umowę przed zakończeniem okresu abonamentowego traci zniżki. Wówczas należną do zwrotu kwotę za niewykorzystany okres oblicza się jako różnicę między zapłaconą przez Abonenta kwotą a iloczynem liczby pełnych miesięcy, w których Abonent korzystał z usługi, i równowartości abonamentu za jeden miesiąc bez uwzględnienia zniżek.

13. Zapisy punktów rozdz. VIII nie dotyczą:

- opłat jednorazowych, w szczególności opłat aktywacyjnych,
- pierwszego okresu abonamentowego

Rozdział IX. Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej, w tym nie osiągnięcia określonego w Umowie poziomu jakości usługi, niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

2. Reklamacje mogą być zgłaszane na piśmie, faksem, ustnie do protokołu w Punkcie Obsługi, telefonicznie lub w formie elektronicznej.

3. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie Obsługi, zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji.

4. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie, faksem lub w formie elektronicznej, zgłaszający reklamację otrzymuje pisemne potwierdzenie jej przyjęcia w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Powyższy obowiązek Operatora dotyczący pisemnego potwierdzenia o przyjęciu reklamacji nie dotyczy sytuacji, kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

5. Przy zgłoszeniu reklamacji Abonent zobowiązany jest wskazać następujące dane:

- imię i nazwisko (nazwę) i adres Abonenta zgłaszającego reklamację,
- przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres,
- okoliczności uzasadniające reklamację,
- przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja lub numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora,
- datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej,
- kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności, jeżeli Abonent żąda ich wypłaty,
- numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności,
- podpis reklamującego Abonenta w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.

6. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 5 a do e, g lub h, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamacja pozostawia się bez rozpoznania.

7. Reklamację można wносить w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Cyklu 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 otrzymania faktury. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania.

8. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej, faksu, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Biura Obsługi Abonenta lub dzień zgłoszenia reklamacji pisemnej lub ustnej do protokołu w Punkcie Obsługi.

9. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty faktury. W przypadku uznania reklamacji, kwota podlegająca zwrotowi zostanie zaliczona na poczet istniejących lub przyszłych zobowiązań Abonenta. W przypadku braku takich zobowiązań lub w przypadku, gdy wynika to z wiadomości Operatorowi woli Abonenta, kwota podlegająca zwrotowi zostanie Abonentowi zwrócona na adres lub rachunek wskazany przez Abonenta. W sytuacji uznania reklamacji nie są pobierane opłaty z tytułu udostępnienia szczegółowego wykazu świadczonych na rzecz Abonenta Usług Telekomunikacyjnych i innych usług.

10. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w tym terminie uważa się, iż reklamacja została uwzględniona.

11. Operator udziela odpowiedzi na reklamację złożoną przez Abonenta w formie pisemnej lub w innej formie zaakceptowanej przez Abonenta lub Użytkownika. Odpowiedź Operatora na reklamację jest ostateczna i kończy postępowanie reklamacyjne.

12. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. Abonent będący Konsumentem w zakresie określonym w ust. 1 rozdz. IX ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

13. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji: w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Abonenta wobec Operatora, a w przypadku braku zadłużenia, zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaliczane są na poczet przyszłych należności.

14. Kwoty, o których mowa w pkt 13 rozdz. IX wypłacane są w terminie 7 dni od dnia doręczenia Abonentowi przez Operatora odpowiedzi na reklamację. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu albo nr rachunku bankowego do wypłaty, kwoty ulegają zaliczeniu na poczet wymagalnych lub przyszłych płatności.

Rozdział X. Zmiany w umowie oraz regulaminie, zawieszenie korzystania z usług oraz rozwiązanie umowy

1. „IT wireless NET Sp. z o.o.” może dokonywać zmian regulaminu w czasie obowiązywania umowy.

2. O zmianach w regulaminie „IT wireless NET Sp. z o.o.” poinformuje Abonenta przed ich wejściem w życie, dostarczając informacji o wprowadzonych zmianach na adres do korespondencji wskazany w umowie.

3. Jeżeli w terminie 30 dni od daty wejścia w życie zmian w regulaminie, Abonent nie rozwiąże umowy „IT wireless NET Sp. z o.o.” potraktuje to jako wyrażenie zgody na postanowienia zawarte w zmienionym regulaminie.

4. W ciągu 14 dni roboczych od daty wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od umowy użytkownik zobowiązany jest udostępnić swoje pomieszczenia pracownikowi Operatora w celu demontażu umieszczonych w tych pomieszczeniach instalacji i urządzeń wyszczególnionych w protokole wykonania instalacji Abonenckich.

5. W przypadku umowy na czas nieokreślony, Abonent może po złożeniu pisemnego wniosku lub złożeniu dyspozycji przez **Panel Klienta**, zawiesić korzystanie z usług, jednorazowo w roku kalendarzowym na okres do 3 miesięcy bez dodatkowych opłat. Po upływie w/w okresu następuje automatyczne bezpłatne wzniesienie świadczenia usługi. Dyspozycja zawieszenia usług na dany miesiąc musi być złożona w terminie nie późniejszym niż 7 dni przed końcem poprzedniego cyklu rozliczeniowego.

Rozdział XI. Postanowienia końcowe

1. Operator zaleca odłączenie urządzeń komputerowych od sieci internetowej w przypadku wyładowań elektrycznych, oraz zakłóceń w dostawach energii elektrycznej do lokalu Abonenta.

2. Zmiany umowy lub regulaminu wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

3. Jeśli Abonent uczestniczy w promocjach, to w pierwszej kolejności obowiązują go ustalone odrębnym trybem regulaminu tych promocji.

4. Do kwestii nieuregulowanych w umowie oraz regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i innych aktów prawnych związanych z działalnością prowadzoną przez strony.

5. Strony zobowiązują się do polubownego załatwiania sporów przed skierowaniem ich na drogę sądową.