

**Regulamin korzystania z usług sieci IP Connect – świadczonych przez IP CONNECT Sp. z o.o.****I. Postanowienia ogólne.**

1. Właścicielem sieci jest firma IP CONNECT Sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku (dalej: Operator lub IP CONNECT Sp. z o.o.)
2. Firma IP CONNECT Sp. z o.o. zapewnia przez swoje instalacje dostęp do internetu oraz świadczy usługi własne.

II. Zakres usługi i przedziały abonamentowe.

1. W oparciu o swoje sieci Operator zapewnia stały dostęp do sieci Internet IP Connect.
2. Maksymalna prędkość dostępu zależy od wybranej przez Abonenta usługi.

III. Przyłączenie do sieci, rezygnacja z usługi.

1. Uruchomienie łącza dostępowego do Internetu następuje po podpisaniu umowy, regulaminu, cennika i protokołu przekazania. Pierwsza umowa może być zawarta tylko na czas określony, natomiast każda kolejna na czas określony lub nieokreślony.
2. W przypadku umów na czas nieokreślony umowa może być rozwiązana przez Abonenta z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia poprzez złożenie pisemnego oświadczenia. Rozwiązanie umowy na czas określony może nastąpić po zapłacie kary umownej wskazanej w umowie lub z terminem jej zakończenia, po wcześniejszym (co najmniej 30 dni przed upływem terminu), pisemnym oświadczeniu Abonenta o nieprzedłużaniu umowy i rezygnacji z usług Operatora.
3. W przypadku konsumenta początkowy okres obowiązywania umowy określony w umowie zawieranej z Operatorem na czas określony nie może być dłuższy niż 24 miesiące.

IV. Obowiązki użytkownika Sieci.

1. Użytkownik zobowiązany jest do skonfigurowania swojego sprzętu i instalację oprogramowania do korzystania z sieci we własnym zakresie na podstawie danych otrzymanych od Operatora sieci. Utrzymywanie porządku i odpowiedniej konfiguracji nie jest częścią usługi dostępu do sieci. IP CONNECT Sp. z o.o. nie prowadzi serwisu komputerów i ewentualne konflikty sprzętowe uniemożliwiające poprawną pracę komputera w sieci klient zobowiązany jest usunąć we własnym zakresie.
2. Użytkownik we własnym zakresie dba o bezpieczeństwo swoich danych. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przeprowadzone przez Użytkownika transakcje handlowe dokonane za pośrednictwem internetu. Nie odpowiadamy również za działania pobranego z sieci oprogramowania, ani za ewentualne szkody spowodowane bezpośrednio bądź pośrednio przez to, że Użytkownik korzystał z internetu za pośrednictwem naszej sieci.
3. Użytkownik odpowiada za podejmowane przez siebie działania, ze szczególnym uwzględnieniem działań mogących stanowić naruszenie przepisów prawa w tym prawa autorskiego.
4. Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania zasad korzystania z sieci komputerowej. W szczególności nie podłączania do sieci urządzeń niesprawnych, źle skonfigurowanych, bądź nie przeznaczonych do pracy w sieci. Komputer podłączony do sieci komputerowej musi być zasilany z gniazda posiadającego bolec uzimielający. Użytkownik może być obciążony kosztami serwisu i naprawy urządzeń sieciowych w przypadku naruszenia powyższych zasad.
5. Wszelkie sytuacje awaryjne należy zgłaszać niezwłocznie po ich zauważeniu. Zgłoszenia awarii należy dokonywać telefonicznie pod podanymi numerami telefonów – telefon stacjonarny czynny od 8:00 do 14:45 (032) 4295150 oraz telefon komórkowy czynny od 8:00 do 16:00 691 457 068 oraz pisemnie na adres: IP CONNECT Sp. z o.o., 44-207 Rybnik ul. Lipowa 17, a także poprzez panel użytkownika w wirtualnym biurze obsługi klienta mieszczącym się pod adresem www.panel.ipconnect.pl (LMS).
6. Użytkownik dba o swoje przyłącze i swój sprzęt komputerowy we własnym zakresie. W przypadku wyładowań atmosferycznych należy odłączyć komputer od sieci komputerowej dla uniknięcia możliwości uszkodzenia go przez wyładowanie atmosferyczne.
7. Użytkownik nie zmienia własnej konfiguracji sieciowej pod groźbą zawieszenia dostępu do sieci.

V. Prawa użytkownika sieci.

1. Użytkownicy mają prawo domagać się sprawnego działania sieci i szybkiej reakcji firmy na zgłaszane telefonicznie usterki. Usterką w rozumieniu regulaminu jest: niesprawna antena, zniszczony kabel (z wyłączeniem wyrwanej wtyczki), niesprawne urządzenie dostępowe (karta sieciowa lub AP).
2. Użytkownicy będą powiadamiani o wszelkich planowanych dłuższych niż 2 godziny przerwach w dostępie do Internetu (związanych z pracami konserwacyjnymi) z odpowiednim wyprzedzeniem.
3. Prace konserwacyjne związane z dołączaniem nowych Użytkowników, bądź rekonfiguracji oprogramowania na serwerze, o ile to możliwe będą wykonywane w godzinach małego obciążenia sieci.
4. W przypadku zniszczeń powstałych z winy Abonenta w szczególności usterek mechanicznych, zniszczeń powstałych w wyniku nieprawidłowego użytkowania, Abonent pokrywa koszty napraw zgodnie z otrzymaną fakturą, która uwzględniać będzie koszt sprzętu wymienionego, a także koszty dojazdu i pracy serwisanta jak w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu.
5. Sposób składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi:
 - a) pisemnie na adres wskazany w treści umowy,
 - b) na adres e-mail: internet@ipconnect.pl
 - c) faxem pod numerem: 32 42 95 152.

VI. Odłączenie od sieci.

1. Odłączenie od sieci następuje za naruszenie zasad współużytkownika sieci lub w sytuacji, kiedy praca komputera klienta zakłóca dostęp do internetu inny Użytkownikom. Ponowne podłączenie do sieci następuje dopiero po wyjaśnieniu zaistniałej sytuacji, a w przypadku stwierdzenia, że do odłączenia doszło z winy Abonenta, po wniesieniu opłaty za ponowną aktywację w wysokości 50,00 + VAT.
2. Odłączenie od sieci może nastąpić w szczególności w przypadku:
 - 1) Zmiany przez Użytkownika przydzielonego mu numeru IP oraz kiedy Użytkownik nie korzysta z serwera DHCP do pobrania numeru IP.
 - 2) Próby naruszenia prywatności innych Użytkowników sieci poprzez wykorzystanie nielegalnie zdobytych kodów bezpieczeństwa, hasel, itp.
 - 3) Działania na szkodę innych Użytkowników sieci, takie jak podszywanie się pod inne osoby, wysyłanie poczty w imieniu innych Użytkowników, próby włamywania się na komputery innych Użytkowników naszej sieci bądź na serwer sieciowy.
 - 4) Zainstalowaniu na komputerze klienta wirusów i trojanów, które rozsyłają się za pośrednictwem internetu.
 - 5) Kiedy komputer Użytkownika zostanie wykorzystany do ataku typu DOS lub do rozsyłania spamu.
 - 6) Odsprzedawania lub udostępniania usług internetowych opartych na działaniu naszej sieci osobom trzecim.

VII. Dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi:

- a) czy zapewniane są połączenia z numerami alarmowymi: nie,

Partnerzy handlowi:

ROHILL**funkwerk**
security communicationsIP Connect sp. z o.o.
Sąd Rejonowy w Gliwicach
X Wydział Gospodarczy, KRS numer 0000099260
NIP: 6422574376, REGON: 276123823Rachunek bankowy
ING Bank Śląski S.A. o/Rybnik
nr konta: 74 1050 1344 1000 0022 6670 6213



- b) czy gromadzone są dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie: nie, .
- c) ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych: nie dotyczy,
- d) wszelkie ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji: brak,
- e) informacje o procedurach wprowadzonych przez Operatora w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych usług: okresowo Operator monitoruje obciążenie sieci, co jednak nie wpływa na jakość świadczonych usług.
- f) działania, jakie Operator usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług: wezwanie do zaprzestania naruszeń danej osoby, wstrzymanie wykonania umowy danej osobie, zawiadomienie organów ścigania.

VIII. Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania, zasady i terminy wypłaty, w szczególności gdy nie został osiągnięty w umowie poziom jakości świadczonych usług:

1. Do odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, z zastrzeżeniem, że prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym roszczeń określonych w ustawie Prawo telekomunikacyjne przysługuje Abonentowi po wyzerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
2. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej lub spadek prędkości przepływu poniżej określonej w umowie w § 2 pkt 12 trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej, która będzie wypłacana zgodnie z postanowieniem pkt 4 poniżej. W przypadku konsumentów zwrot odpowiedniej części miesięcznej opłaty abonamentowej przysługuje bez względu na długość przerwy w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej /spadku prędkości przepływu poniżej określonej w umowie w § 2 pkt 12, a wysokość kwoty do zwrotu ustala się proporcjonalnie do wysokości opłaty abonamentowej obowiązującej za dany miesiąc i wysokości opłaty abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu usług/spadku prędkości przepływu poniżej określonej w umowie w § 2 pkt 12, przy czym jednostką rozliczeniową ustala się minuty.
3. Strony ograniczają wysokość odszkodowania względem Abonenta do wysokości sumy uiszczanego abonamentu w okresie obowiązywania umowy, a także ustalają, iż odpowiedzialność Operatora nie obejmuje szkód powstałych w wyniku utraty danych i informacji oraz wszelkich innych strat spowodowanych wadliwym działaniem komputera Abonenta. W przypadku konsumentów ograniczenie wskazane w zdaniu poprzednim nie znajduje zastosowania.
4. Wypłata zwrotu miesięcznej opłaty o której mowa w pkt 2 powyżej lub odszkodowania o którym mowa w pkt 3 powyżej nastąpi w terminie 14 dni od dnia uznania przez Operatora reklamacji/szkody Abonenta i wskazania rachunku bankowego na który ma zostać dokonana wypłata.
5. W razie opóźnienia w płatności Abonent zobowiązany jest do zapłaty odsetek ustawowych.

IX. Informacja o polubownych sposobach rozwiązywania sporów:

1. Spór cywilnoprawny między Abonentem będącym konsumentem a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego.
2. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes UKE na wniosek Abonenta będącego konsumentem lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.
3. Prezes UKE może wyznaczyć stronom termin do polubownego zakończenia sprawy.
4. Prezes UKE odstępuje od postępowania mediacyjnego, jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia co najmniej jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na polubowne zakończenie sprawy.

X. Postanowienia końcowe.

1. Firma IP CONNECT Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo dochodzenia niezapłaconych należności nawet mimo rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
2. Zmiana wybranego abonamentu możliwa jest bez dodatkowych opłat, jednak nie częściej niż raz na pół roku. W przeciwnym wypadku obowiązuje opłat według cennika. O zmianie Użytkownik zobowiązany jest poinformować Operatora najpóźniej na 7 dni przed rozpoczęciem nowego okresu rozliczeniowego i po sporządzeniu przez Operatora stosownego aneksu.
3. Aktualny cennik zawierający m.in. koszty usług serwisowych znajduje się na stronie internetowej Operatora www.ipconnect.pl w zakładce www.ipconnect.pl/informacje/, a także jest Dostępny w siedzibie Operatora.
4. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych przekazywane będą Abonentowi drogą mailową, a ponadto publikowane na stronie internetowej Operatora www.ipconnect.pl w zakładce www.ipconnect.pl/informacje/.
5. Operator wprowadził ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi urządzeń końcowych poprzez wprowadzenie hasła na urządzeniach dostępnych, do których dostęp ma tylko Operator.

XI. Opłaty i płatności.

1. Opłata abonamentowa za korzystanie z sieci wnoszona jest z góry.
2. Opóźnienie we wnoszeniu należnych opłat może spowodować naliczenie ustawowych odsetek.
3. Abonent we własnym zakresie pilnuje terminów płatności.
4. Zaprzestanie wnoszenia opłat abonamentowych przez Abonenta nie jest sposobem na rozwiązanie umowy – Operator będzie świadczył usługę i egzekwował należności za nią do czasu rozwiązania umowy przez Abonenta zgodnie z okresem wypowiedzenia określonego w Umowie.
5. Wobec Abonenta, który nie opłacił w terminie opłaty abonamentowej IP CONNECT Sp. z o.o. może stosować ograniczenia w dostępie do internetu łącznie z całkowitym zaprzestaniem świadczeń usługi. W takim przypadku Operator może rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia dla umowy. Przed rozwiązaniem umowy Operator wysła listem poleconym lub doręcza osobiście upomnienie wzywające Abonenta do przestrzegania postanowień umowy. Jeżeli Abonent nie zastosuje się do polecenia Operatora w ciągu 7 dni od doręczenia upomnienia, Operator rozwiązuje umowę ze skutkiem natychmiastowym z naliczeniem kar umownych wynikających z Umowy.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności w przypadku nie stosowania reguł określonych w punkcie 4 regulaminu, a także w przypadkach podlegających k.c. oraz w przypadkach ukrytych wad technicznych sprzętu użytkownika.
7. Wraz z zawarciem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, Użytkownik nabywa na własność zestaw instalacyjny za cenę określoną w umowie.
8. Zestaw instalacyjny może być przedmiotem obrotu. Zbytek zestawu lub jego obrót nie powoduje rozwiązania umowy i naliczenie kary, a Operator nadal będzie świadczył usługę zgodnie z zawartą umową, przez okres jej obowiązywania.
9. Wszelkie opłaty należne w momencie rozwiązania umowy wynikają z § 1 i § 2 umowy, a w razie konieczności zapłaty kary umownej o której mowa w § 3 umowy również z § 3 umowy wskazującego sposób obliczania wysokości kary umownej. Telekomunikacyjne urządzenia końcowe pozostają własnością Abonenta.

XII. Reklamacje:

Partnerzy handlowi:

ROHILL**funkwerk**
security communicationsIP Connect sp. z o.o.
Sąd Rejonowy w Gliwicach
X Wydział Gospodarczy, KRS numer 0000099260
NIP: 6422574376, REGON: 276123823Rachunek bankowy
ING Bank Śląski S.A. o/Rybnik
nr konta: 74 1050 1344 1000 0022 6670 6213



1. Niniejszy punkt określa:

1) warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej za:

- a) niedotrzymanie z winy Operatora określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
- b) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej,
- c) nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej,

2) tryb postępowania reklamacyjnego.

2. Reklamacja powinna zawierać:

1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta, zwanego dalej "reklamującym";

2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci;

5) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w 1 ppkt lit. a) ;

6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;

7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 6;

8) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

3. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w pkt 2. ppkt 1-5), 7) lub 8), upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.

4. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt 2. ppkt 1-5), 7) lub 8), jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, 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 nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

5. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt 2 ppkt 6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

6. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Operatora obsługującej Abonentów.

7. Składanie reklamacji:

1) Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę, o której mowa w pkt 6. a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

2) W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce, o której mowa w pkt 6. upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.

3) W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator 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 Operatora rozpatrującej reklamację.

4) Przepisu pkt 3) powyżej nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

8. 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. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w pkt 8 powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

10. Odpowiedź na reklamację:

1) Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.

2) Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

1) nazwę jednostki Operatora 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 Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

3) 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.

11. Reklamacje należy według następujących danych: telefon stacjonarny czynny od 8:00 do 16:00 (032) 4295150 oraz telefon komórkowy czynny od 8:00 do 21:00 691 457 068 oraz pisemnie na adres: IP CONNECT Sp. z o.o., 44-207 Rybnik ul. Lipowa 17, a także poprzez panel użytkownika w wirtualnym biurze obsługi klienta mieszczącym się pod adresem www.panel.ipconnect.pl (LMS).

XIII. Zmiana regulaminu.

Operator może dokonać zmiany regulaminu przysyłając informację o zmianie Abonentowi, który w przypadku nie wyrażenia zgody na nowe regulacje może rozwiązać umowę przed wejściem w życie tych zmian.

Partnerzy handlowi:

ROHILL

funkwerk
security communications

IP Connect sp. z o.o.
Sąd Rejonowy w Gliwicach
X Wydział Gospodarczy, KRS numer 0000099260
NIP: 6422574376, REGON: 276123823

Rachunek bankowy
ING Bank Śląski S.A. o/Rybnik
nr konta: 74 1050 1344 1000 0022 6670 6213