

Regulamin korzystania z usługi dostęp do sieci Internet świadczony przez firmę IT SYSTEMATIC GROUP Piotr Bukowczyk

Dział I - Postanowienia ogólne

§1

Użyte w „Regulaminie korzystania z usługi dostęp do sieci Internet świadczonej przez firmę »IT SYSTEMATIC GROUP«” pojęcia oznaczają:

1. „IT SYSTEMATIC GROUP” - firma „IT SYSTEMATIC GROUP” z siedzibą w Krośnie (kod 38-400) przy Bieszczadzkiej 1c/611, wpisana do ewidencji działalności gospodarczej pod nr 6656/1997 prowadzonej przez Prezydenta Miasta Krosna.
2. Usługodawca - „IT SYSTEMATIC GROUP”.
3. Abonent - podmiot, który zawarł umowę z „IT SYSTEMATIC GROUP” i korzysta z Internetu poprzez sieć komputerową.
4. Usługa - usługa dostęp do sieci Internet świadczona przez „IT SYSTEMATIC GROUP”.
5. Cennik - Cennik Usługi oraz usług dodatkowych realizowanych przez „IT SYSTEMATIC GROUP”.
6. Regulamin - Regulamin korzystania z usługi dostęp do sieci Internet świadczonej przez „IT SYSTEMATIC GROUP”.
7. Umowa - Umowa o świadczenie usługi „dostęp do sieci Internet” przez „IT SYSTEMATIC GROUP” zawarta pomiędzy „IT SYSTEMATIC GROUP”, a Abonentem.
8. Internet – sieć komputerowa o zasięgu globalnym składająca się ze wzajemnie połączonych ze sobą sieci działających w oparciu o zbiór protokołów TCP/IP
9. Komórka organizacyjna – komórka organizacyjna „IT SYSTEMATIC GROUP”, zaangażowana bezpośrednio w obsługę klientów i Abonentów, jak również komórka organizacyjna „IT SYSTEMATIC GROUP” uprawniona do podpisywania Umowy.
10. Lokal – określone w Umowie miejsca świadczenia Usługi.
11. Urządzenia – wymieniony w protokole zdawczo-odbiorczym, stanowiący własność „IT SYSTEMATIC GROUP” komplet urządzeń udostępnionych Użytkownikowi w celu świadczenia Usługi.
12. Sieć – wszystkie Urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną „IT SYSTEMATIC GROUP” do przesyłania informacji na odległość.
13. Okno Serwisowe – mogące występować codziennie w godzinach od 23:00 do 4:00 działania podejmowane przez „IT SYSTEMATIC GROUP” mające na celu wykonanie niezbędnych prac, w szczególności związanych z modernizacją Sieci oraz polepszeniem jakości świadczonej Usługi, mogących skutkować brakiem dostępu Użytkownika do Usługi.
14. Okres Rozliczeniowy – okres jednego, pełnego miesiąca będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec „IT SYSTEMATIC GROUP”, rozpoczynający się pierwszego i kończący ostatniego dnia danego miesiąca.
15. Użytkownik – Abonent lub inny podmiot uprawniony przez Abonenta do korzystania z Usługi w Lokalu określonym w Umowie.
16. Zamawiający – podmiot, który złożył zamówienie na Usługę.

Dział II - Zakres i warunki świadczenia Usług teletransmisji danych:

§2

1. Podstawą korzystania z usługi dostępu do sieci Internet jest przestrzeganie niniejszego Regulaminu Świadczenia Usług. Regulamin ten zawiera zasady współpracy pomiędzy Abonentem (osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej), a Usługodawcą oraz określa zakres odpowiedzialności, prawa i obowiązki wyżej wymienionych podmiotów.
2. Zamówienie usługi u Usługodawcy (również na okres testów) jest równoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu bez względu na to w jaki sposób zamówienie zostało złożone.
3. Usługodawca zapewnia, że działa i świadczy usługi zgodnie z obowiązującym prawem.
4. Usługodawca może przechowywać oraz przetwarzać następujące dane osobowe Abonenta niezbędne do nawiązania, zmiany lub rozwiązania umowy współpracy:
 - nazwisko i imiona Abonenta lub pełną nazwę w przypadku osób prawnych oraz jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej
 - numer ewidencyjny PESEL w przypadku osób fizycznych
 - numer identyfikacyjny NIP w przypadku osób prawnych oraz jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej
 - adres zameldowania lub adres prowadzenia działalności
 - adres do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres zameldowania lub prowadzenia działalności
 - adresy poczty elektronicznej Abonenta
 - imię i nazwisko przedstawiciela w przypadku osób prawnych i jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej
 - numery telefonu osoby fizycznej lub przedstawiciela w przypadku osób prawnych i jednostek nie posiadających osobowości prawnej
5. Abonent ma prawo wglądu i zmiany wszystkich w/w danych oraz wyraża zgodę na ich przetwarzanie w celach służących wykonaniu jak i rozliczaniu usługi.
6. Usługodawca w żadnym przypadku nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe dane podane przez Abonenta.

§3

1. W ramach Usługi dostęp do sieci Internet „IT SYSTEMATIC GROUP” zapewnia:
 1. stały, nielimitowany czasowo dostęp do sieci Internet,
 2. jeden adres IP z zakresu sieci wewnętrznej (niepublicznej).
2. Usługa jest świadczona w opcjach wskazanych w Cenniku i wybieranych przez Abonenta.
3. Za usługi dodatkowe - „IT SYSTEMATIC GROUP” pobiera opłaty zgodne z obowiązującym Cennikiem.

§4

Abonent zobowiązany jest:

1. używać sieci oraz urządzeń transmisyjnych zgodnie z ich przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
2. udostępnić pracownikom Usługodawcy lub jej przedstawicielom bezzwłocznie lokal w celu zainstalowania urządzeń i dokonania konserwacji urządzeń, oraz w przypadku napraw urządzeń (w czasie gotowości służb technicznych Usługodawcy, o którym mowa w §30)
3. powiadomić Usługodawcę o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń w momencie ich stwierdzenia.
4. nie podejmować czynności mających na celu zakłócenie funkcjonowania urządzeń transmisyjnych dotyczy to również odcinania urządzeń od sieci energetycznej.
5. nie dokonywać samodzielnie napraw i modernizacji Urządzeń. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń Urządzeń dokonuje wyłącznie Usługodawca lub jego upoważniony na piśmie przedstawiciel.
6. zapewnić zasilanie niezbędne do funkcjonowania usługi.

§5

1. Usługodawca ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzeń udostępnionych Użytkownikowi przez „IT SYSTEMATIC GROUP”, w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
 1. samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Użytkownika,
 2. samowolnej zmiany konfiguracji Urządzeń
 3. uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzeń.
 4. uszkodzeń spowodowanych działaniami urządzeń będących własnością Użytkownika,
 5. świadomego zniszczenia.
2. Za uszkodzenia urządzeń będących własnością Użytkownika Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.

Dział III - Umowa o świadczenie Usługi Internetowej:

§6

1. Umowa o świadczenie Usługi Internetowej zostaje zawarta w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, po spełnieniu przez zamawiającego warunków określonych w Regulaminie.

§7

1. W imieniu „IT SYSTEMATIC GROUP” umowę zawiera właściciel lub osoba należycie do tego umocowana, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
2. Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.

§8

1. Umowa zawarta zostaje na czas określony.

§9

1. „IT SYSTEMATIC GROUP” zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia umowy w przypadkach gdy:
 1. nie istnieją warunki techniczne do świadczenia Usługi,
 2. zamawiający zalega z opłatami na rzecz „IT SYSTEMATIC GROUP”
 3. w innych uzasadnionych przypadkach.

§10

1. W celu zawarcia Umowy zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tożsamość lub status prawny.

§11

1. Wszelkie zmiany w Umowie muszą być dokonywane, pod rygorem nieważności, w formie pisemnego aneksu do Umowy.
2. Zmiany w Regulaminie oraz w Cenniku następują w trybie określonym w §24 ust. 6 oraz w §28.

§12

1. Usługodawca może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia w przypadku nieistnienia, ustania lub istotnego pogorszenia się technicznych możliwości świadczenia Usługi. W takim przypadku Abonent nie ponosi miesięcznej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia.
2. Umowa może być rozwiązana przez Abonenta ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie „IT SYSTEMATIC GROUP” Użytkownik nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni.
3. „IT SYSTEMATIC GROUP” ma prawo, z zastrzeżeniem § 13 ust. 3, do ograniczenia (zmniejszenia prędkości transmisji danych w kierunku do komputera Abonenta do 32 kbps) lub zawieszenia świadczenia Usługi, lub wypowiedzenia Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta lub Użytkownika postanowień Regulaminu, Umowy lub przepisów prawa, w zakresie związanym z korzystaniem z Usługi, a w szczególności:
 1. nieuregulowania opłat na rzecz Usługodawcy za jeden Okres rozliczeniowy jeżeli Abonent pozostaje w opóźnieniu z zapłatą dłuższą niż jeden Okres rozliczeniowy,
 2. nielegalnego uzyskania lub podjęcia prób nielegalnego uzyskania dostępu do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób albo podejmowania lub umożliwiania podejmowania osobom trzecim innych działań utrudniających albo uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych,
 3. nieprzestrzegania przez Użytkownika, w zakresie jakim go dotyczy, przepisów ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. nr 171, poz. 1800) z późn. zmianami,
 4. powodowania zjawiska przeciążenia, w tym przepelniania, blokowania lub powodowania natłoku w sieci Internet lub innych sieciach transmisji danych lub ich elementach,
 5. przesyłania lub umożliwiania przesyłania informacji nie zamówionej przez jej odbiorcę, a także udostępniania innym osobom zasobów (m.in. określonego obszaru pamięci dysku twardego, pamięci dynamicznej oraz konfiguracji programów) lub informacji (w tym danych tekstowych i skryptów programowych zapisanych w ww. pamięciach) w celu wykorzystywania ich do działań związanych z przesyłaniem informacji niezamówionej przez jej odbiorcę, a w szczególności naruszających Ustawę z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144 poz. 1204 z późniejszymi zmianami),
 6. wszelkich działań Użytkownika, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Usługodawcy lub zakłócać poprawne funkcjonowanie systemu służącego udostępnieniu i monitorowaniu Usługi, szkieletu i punktów stykowych Sieci oraz innych elementów Sieci.
4. Przed ograniczeniem lub zawieszeniem świadczenia Usługi „IT SYSTEMATIC GROUP” wzywa Abonenta do usunięcia przyczyn ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi.
5. Ograniczenie lub zawieszenie przez „IT SYSTEMATIC GROUP” świadczenia Usługi trwa do czasu usunięcia przyczyny będącej ich podstawą.
6. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usługi nie pozbawia Usługodawcę prawa do wypowiedzenia umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
7. Przez okres ograniczenia świadczenia Usługi Abonent jest zobowiązany do zapłaty miesięcznych abonamentowych opłat w wysokości wynikającej z Umowy.
8. Przez okres zawieszenia świadczenia Usługi „IT SYSTEMATIC GROUP” nie pobiera opłat określonych w § 24.
9. Wznowienie świadczenia Usługi przez „IT SYSTEMATIC GROUP” , po zaprzestaniu naruszeń, o których mowa w §12 ust.3, lub po uregulowaniu wymagalnych należności wraz z odsetkami, skutkuje obciążeniem Abonenta opłatą zgodną z Cennikiem.
10. W przypadku istotnego pogorszenia się parametrów technicznych uniemożliwiającego świadczenie Usługi z prędkością transmisji wskazaną w Umowie, „IT SYSTEMATIC GROUP” może, za zgodą Abonenta, świadczyć Usługę o zmniejszonej prędkości. Zmniejszenie prędkości wymaga zawarcia aneksu do Umowy.
11. Od dnia podpisania aneksu, o którym mowa w ust. 8, Abonent uiszcza miesięczne opłaty abonamentowe w wysokości odpowiadającej możliwej do realizacji opcji określonej w treści Umowy.

§13

1. W przypadku gdy Abonent, będący osobą fizyczną, zawarł Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, rozwiązanie Umowy może nastąpić w sposób i w przypadkach określonych w § 12 Regulaminu.

§14

Umowa wygasa wskutek:

1. upływu okresu, na który została zawarta, w przypadku gdy Abonent zgłosi telefonicznie bądź pisemnie chęć zaprzestania korzystania z Usługi. Natomiast w przypadku, gdy Abonent nie dokona zgłoszenia telefonicznego bądź pisemnego o zaprzestaniu korzystania z Usługi, po dniu zakończenia umowy terminowej przechodzi ona automatycznie w umowę na czas nieokreślony z miesięcznym okresem wypowiedzenia.
2. ustania bytu prawnego osoby prawnej albo jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej, utworzonej zgodnie z przepisami prawa, będącej Abonentem Usług,
3. śmierci osoby fizycznej będącej Abonentem Usług,
4. rozwiązania albo wygaśnięcia umowy o świadczenie usług powszechnych przez Usługodawcę lub odstąpienia przez Użytkownika od ww. Umowy.

§15

1. Na pisemny wniosek Abonenta „IT SYSTEMATIC GROUP” zawieszają świadczenie Usługi na okres nie krótszy niż jeden miesiąc, ale nie dłuższy niż 12 miesięcy. Abonent może złożyć wniosek o zawieszenie nie wcześniej niż po upływie 3 miesięcy od daty uruchomienia Usługi.
2. Usługodawca zawieszają świadczenie Usługi w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego. Abonent powinien złożyć wniosek o zawieszenie świadczenia Usługi nie później niż na 2 dni robocze przed zakończeniem miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym ma nastąpić zawieszenie świadczenia Usługi.
3. Przez okres zawieszenia Usługi Abonent jest zobowiązany do zapłaty miesięcznych abonamentowych opłat w wysokości wynikającej z Cennika. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi opłaty dodatkowej nie pobiera się.

§16

1. W ciągu 30 dni od daty wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy, Użytkownik zobowiązany jest udostępnić swoje pomieszczenia pracownikowi „IT SYSTEMATIC GROUP” lub jej upoważnionemu przedstawicielowi w celu demontażu umieszczonych w tych pomieszczeniach Urządzeń wyszczególnionych w protokole zdawczo – odbiorczym. W chwili dokonywania demontażu Urządzeń, powinny one znajdować się w stanie nienaruszonym, a ich zużycie nie powinno wykraczać ponad zużycie wynikające z normalnej eksploatacji.
2. W przypadku utraty, zniszczenia, uszkodzenia lub zużycia ponad normalną eksploatację Urządzeń zamontowanych w pomieszczeniach Użytkownika, Usługodawca ma prawo do odszkodowania od Abonenta w wysokości poniesionej szkody.
3. Jeżeli Abonent nie umożliwi odbioru Urządzenia w terminie wskazanym w ust. 1, zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 opłaty instalacyjnej za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Urządzenia, chyba że opóźnienie nastąpiło z winy „IT SYSTEMATIC GROUP”.

§17

1. Abonent ma prawo odstąpić od Umowy, składając odpowiednie oświadczenie na piśmie, w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy.
2. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 1, powinno być złożone osobiście w komórce organizacyjnej „IT SYSTEMATIC GROUP”.
3. W przypadku odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie określonym w ust.1, Umowa uważana jest za niezawartą, a Abonent zwolniony z wszelkich opłat, poza opłatami związanymi z kosztami zestawienia łączą jeśli łączne takowe zostało w tym okresie zestawione, jak również kosztami wynikającymi z nieoddania lub uszkodzenia Urządzeń stanowiących własność „IT SYSTEMATIC GROUP”.

Dział IV – Odpowiedzialność

§18

Abonent ponosi odpowiedzialność za nieprzestrzeganie przez Użytkownika postanowień Regulaminu i Umowy.

§19

„IT SYSTEMATIC GROUP” ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, a w przypadkach w nim uregulowanych na zasadach określonych w Prawie Telekomunikacyjnym i Kodeksie Cywilnym.

§20

„IT SYSTEMATIC GROUP” nie ponosi odpowiedzialności:

1. w przypadku uszkodzenia, z przyczyn nie leżących po stronie „IT SYSTEMATIC GROUP”, urządzeń i łączy stanowiących własność Abonenta lub osoby trzeciej,
2. za awarie w pracy Urządzeń będących następstwem uszkodzeń urządzeń lub łączy nie stanowiących własności Usługodawcy lub przerw wynikających z działań lub zaniechań Abonenta,
3. w przypadku niedotrzymania wartości parametrów technicznych urządzeń lub łączy stanowiących własność Abonenta lub osoby trzeciej,
4. w przypadku działania lub zaniechania osób trzecich, których następstwem jest brak możliwości świadczenia Usługi,
5. w przypadku uniemożliwienia pracownikom „IT SYSTEMATIC GROUP” lub jej przedstawicielom dostępu do Urządzeń i łączy stanowiących własność „IT SYSTEMATIC GROUP” znajdujących się w lokalizacjach Abonenta lub pomieszczeniach osoby trzeciej, niezależnie od tytułu prawnego Abonenta do tych pomieszczeń,
6. za awarie będące następstwem ingerencji przez Abonenta w Urządzenia lub przewody stanowiące własność „IT SYSTEMATIC GROUP”.

7. za nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego oprogramowania, jeśli jego instalacja i użytkowanie nie przebiegała zgodnie z zaleceniami producenta,
8. za blokadę świadczonych usług i/lub utratę informacji spowodowaną rozwinięciem się wirusa lub robaka dostarczonego do sieci Abonenta na skutek połączenia komputerów Abonenta z siecią Internet,
9. za treści przekazywane podczas korzystania przez Abonenta z Usługi,
10. za zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera Użytkownika, podłączonego do Urządzeń, przed ingerencją osób trzecich,
11. za rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi,
12. za niezależne od „IT SYSTEMATIC GROUP” następstwa przerw w świadczeniu Usługi w trakcie występowania Okna Serwisowego,
13. następstwa oraz szkody powstałe na skutek ograniczenia lub zawieszenia Usługi,
14. skutki naruszenia przez Abonenta zobowiązań wskazanych w §4 ust. 1.

§21

1. „IT SYSTEMATIC GROUP” i Abonent nie ponoszą odpowiedzialności za szkody spowodowane siłą wyższą lub decyzjami władz państwowych lub samorządowych. Siła wyższa oznacza zdarzenie zewnętrzne niezależne od danej Strony, któremu dana Strona nie mogła zapobiec.
2. Strona podlegająca działaniu siły wyższej zawiadomi drugą Stronę tak szybko jak to będzie możliwe o wystąpieniu siły wyższej.

§22

1. „IT SYSTEMATIC GROUP” zapłaci na rzecz Abonenta karę umowną:
 1. w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty abonamentowej – za każdy dzień niedotrzymania z winy „IT SYSTEMATIC GROUP” terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi w danej lokalizacji,
 2. w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty abonamentowej dla danej lokalizacji – za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu Usługi na łączu w danej lokalizacji.
2. O ile przerwa w świadczeniu Usługi nastąpiła z winy Użytkownika, Abonent zobowiązany jest pokryć koszty związane z przywróceniem możliwości jej świadczenia przez „IT SYSTEMATIC GROUP”.
3. Suma zapłaconych przez „IT SYSTEMATIC GROUP” kar umownych, o których mowa w ust. 1 nie może przekroczyć w danym Okresie rozliczeniowym, wysokości miesięcznych opłat abonamentowych przewidzianych w Cenniku.

§23

1. „IT SYSTEMATIC GROUP Piotr Bukowczyk” zapewni należytą staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
2. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczeniami przez siebie usługami „IT SYSTEMATIC GROUP” podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług.

Dział V - Opłaty

§24

1. Wysokość opłat za Usługę określa Cennik.
2. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat za Usługę zgodnie z otrzymanymi fakturami VAT. Termin płatności faktury VAT jest każdorazowo określony na fakturze VAT.
3. Jeżeli okres świadczenia Usługi na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień świadczenia Usługi.
4. Miesięczne opłaty abonamentowe są płatne z dołu. Opłaty z tytułu świadczenia Usługi pobierane są od dnia uruchomienia Usługi w danej lokalizacji wskazanego w protokole zdawczo-odbiorczym Usługi.
5. Miesięczna opłata abonamentowa obejmuje: stały dostęp do sieci Internet, korzystanie, konserwację i utrzymanie Urządzeń.
6. Z zastrzeżeniem postanowień §28 Regulaminu, zmiany wysokości opłat abonamentowych miesięcznych wynikające ze zmiany Cennika, nie powodują konieczności zmiany w formie aneksu zawartej Umowy. „IT SYSTEMATIC GROUP Piotr Bukowczyk” wykaże nową stawkę opłat w kolejnej wystawianej fakturze po zmianie Cennika.

W przypadku zmian polegających na wprowadzeniu nowych opłat, które Abonent zobowiązany jest uiszczać lub skutkujących podwyższeniem dotychczasowych opłat stosuje się §28 Regulaminu.

§25

Za nieświadczenie Usługi będące następstwem działań podjętych przez Usługodawcę w ramach Okna Serwisowego nie ulegają zmniejszeniu opłaty ponoszone przez Abonenta na rzecz Usługodawcy z tytułu świadczenia Usługi.

§26

1. Opłata za Usługę powinna zostać wniesiona w terminie wskazanym w fakturze VAT. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek „IT SYSTEMATIC GROUP Piotr Bukowczyk” lub dzień opłaty za fakturę w siedzibie Usługodawcy.
2. Abonent jest zobowiązany niezwłocznie poinformować „IT SYSTEMATIC GROUP Piotr Bukowczyk” o fakcie nieotrzymania faktury VAT za dany Okres rozliczeniowy.
3. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat Usługodawca pobiera odsetki ustawowe.
4. W przypadku, gdy opłaty nie zostały uregulowane w przeciągu 14 dni od dnia wskazanego na fakturze VAT jako termin płatności, „IT SYSTEMATIC GROUP Piotr Bukowczyk” ma prawo zablokowania Abonentowi dostępu do Usługi lub pogorszyć jej jakość. Ponowna aktywacja Abonenta następuje w dniu uiszczenia zaległości. Okres w którym Abonent pozostawał bez prawa korzystania z dostępu do zasobów sieci zalicza się do abonamentu. Abonent nie ma prawa do domagania się zwrotu kwoty abonamentu za okres w którym „IT SYSTEMATIC GROUP Piotr Bukowczyk” zablokowała mu dostęp do sieci z powodu nieuregulowania zobowiązań.

§27

„IT SYSTEMATIC GROUP Piotr Bukowczyk” zastrzega sobie prawo dochodzenia od Abonenta niezapłaconych należności oraz zwrotu Urządzeń nawet pomimo rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

§28

1. O zmianach w Regulaminie lub zmianach w Cenniku skutkujących podwyższeniem opłat lub polegających na wprowadzeniu nowych opłat, które Abonent zobowiązany jest uiszczać oraz terminach ich wprowadzenia, Usługodawca powiadamia Abonentów z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego. Informacje o zmianach będą dołączane do faktur miesięcznych oraz zamieszczane na stronach internetowych Usługodawcy lub Abonent zostanie powiadomiony o nich odrębnym pismem - przed doręczeniem faktury obliczonej według zmienionych opłat.
2. Jeżeli Abonent nie dokona wypowiedzenia Umowy w terminie 30 dni od dnia doręczenia mu zmian Regulaminu lub zmian Cennika polegających na wprowadzeniu nowych opłat, które Abonent zobowiązany jest uiszczać lub skutkujących podwyższeniem opłat dotychczasowych, przyjmuje się, że wyraża on zgodę na zmianę warunków Umowy.

Dział VI - Zakres obsługi serwisowej Usługi

§29

W ramach obsługi serwisowej „IT SYSTEMATIC GROUP” zapewnia:

1. usuwanie nieprawidłowości w pracy Urządzeń,
2. konserwację, naprawę lub wymianę uszkodzonego Urządzenia,
3. usuwanie awarii Sieci,
4. możliwość zgłaszania problemów pracy z Siecią na specjalnie do tego celu wydzielony numer telefoniczny: (13)4323808- dostępny od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00.

§30

1. W ramach serwisu Usługi Usługodawca zapewnia gotowość służb technicznych do usunięcia awarii od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 8:00 do 16:00.
2. „IT SYSTEMATIC GROUP Piotr Bukowczyk” zobowiązuje się do usunięcia awarii, w czasie gotowości służb technicznych, o których mowa w ust.1, w terminie 48 godzin od momentu, w którym „IT SYSTEMATIC GROUP Piotr Bukowczyk” wykryje awarię lub awaria zostanie zgłoszona przez Abonenta na numer (13)4323808.

Dział VII - Reklamacje

§31

1. Reklamacja powinna być złożona w terminie 12 miesięcy:
 1. od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi,
 2. od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana,
 3. od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie opłat z tytułu Usługi.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym komórka organizacyjna Usługodawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.

§32

1. Reklamacja powinna zawierać:
 1. imię i nazwisko, firmę albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 4. adres miejsca instalacji Urządzenia,
 5. datę zawarcia Umowy, jej numer oraz termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej opóźnienia określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 6. wysokość zwrotu uiszczonych miesięcznych opłat abonamentowych lub wypłaty kar umownych – w przypadku żądania ich wypłaty,
 7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty kwot podlegających zwrotowi lub wypłaty kar umownych - w przypadku, o którym mowa w pkt 6,
 8. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
2. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Komórki organizacyjnej.

§33

1. Reklamacja może zostać złożona w każdej Komórce organizacyjnej.
2. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie pod numerem (13)4323808, ustnie do protokołu sporządzonego w komórce organizacyjnej Usługodawcy.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w komórce, o której mowa w ust. 1, pracownik Usługodawcy lub osoba upoważniona przez Usługodawcę przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub telefonicznie pod numerem (13)4323808, Usługodawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. W potwierdzeniu "IT SYSTEMATIC GROUP Piotr Bukowczyk" określa nazwę, adres i numer telefonu Komórki organizacyjnej rozpatrującej reklamację.

§34

1. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w Regulaminie, za wyjątkiem § 32 ust. 1 pkt 6 Regulaminu, Usługodawca niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, wzywając jednocześnie Abonenta do uzupełnienia braków reklamacji w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
2. W wezwaniu Usługodawca wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż nieuzupełnienie reklamacji w 7 dniowym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

§35

1. Zgłoszenie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania faktury VAT we wskazanym terminie.
2. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, „IT SYSTEMATIC GROUP” wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Abonenta wobec „IT SYSTEMATIC GROUP”, a w przypadku braku zadłużenia, zgodnie z wnioskiem Abonenta wyżej wymienione kwoty zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaliczone na poczet przyszłych należności.

§36

1. Komórka organizacyjna rozpatrująca reklamację jest obowiązana zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
2. Przy rozpatrywaniu reklamacji stosownie do jej przedmiotu Komórka organizacyjna rozpatrująca reklamację zobowiązana jest uwzględnić:
 1. prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
 2. dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego,
 3. wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby „IT SYSTEMATIC GROUP”,
 4. badania techniczne i obserwacje urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla Usługi.

§37

Komórka organizacyjna rozpatrująca reklamację udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

§38

1. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 1. nazwę Komórki organizacyjnej rozpatrującej reklamację,
 2. powołanie podstawy prawnej,
 3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 4. w przypadku przyznania zwrotu miesięcznych opłat abonamentowych lub kar umownych – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
 5. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku gdy reklamującym jest Abonent będący osobą fizyczną, który zawarł Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, także o prawie dochodzenia roszczeń przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania medacyjnego, 6) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Usługodawcę, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
2. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.

§39

1. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 1. Wskaźnik usuwania Awarii – 98% zgłoszonych Awarii usuwane jest w ciągu 2 dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia.
 2. Wskaźnik usuwania Usterek – 98% zgłoszonych Usterek usuwanych jest w ciągu 5 dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia.
 3. Wskaźnik dostępności Usług po odliczeniu czasu przewidzianego na konserwację i modernizację sieci Dostawcy usług wynosi 97,8082% dni w roku.
 4. Wskaźniki jakości usług znajdują się również na stronie internetowej Dostawcy usług, www.nstream.pl.
 5. Wskaźniki aktualne od dnia 1 grudnia 2011 roku.

Dział VII - Postanowienia przejściowe i końcowe

§40

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego i przepisy Prawa telekomunikacyjnego oraz Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. Nr 226 poz. 2291).

§41

1. Spory mogące wyniknąć na tle realizacji Umowy, Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla miejsca wykonania Umowy, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Spory, o których mowa w ust. 1 pomiędzy „IT SYSTEMATIC GROUP” a Abonentem, będącym osobą fizyczną, która zawarła Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania medacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Spory o prawa majątkowe wynikłe z Umowy zawartej pomiędzy „IT SYSTEMATIC GROUP” a Abonentem, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym mogą zostać poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§42

Regulamin obowiązuje od 1 września 2012.

§43

Niniejszy regulamin widnieje na stronie <http://www.nstream.pl>