

Regulamin Sieci FERLAB (załącznik nr 1 do umowy)

§ 1 : WARUNKI UMOWY I ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG:

1. Z.A.E. FERLAB, z siedzibą 21-500 Biała Podlaska ul. Młyńska 21, zwany dalej Operatorem, Usługodawcą lub Dostawcą, świadczy usługi w zakresie dostarczania sieci telekomunikacyjnej transmisji danych, świadczenia usług transmisji danych oraz zapewnienia stałego dostępu do sieci Internet.
2. Świadczenie usług telekomunikacyjnych odbywa się na podstawie Umowy, która jest zawierana pisemnie.
3. Abonentem staje się każda osoba fizyczna lub prawna, bądź jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która podpisała Umowę Abonencką. Abonent zwany jest także Usługobiorcą.
4. W imieniu Operatora Umowę Abonencką zawiera osoba upoważniona przez Z.A.E. FERLAB.
5. Abonent zawiera Umowę Abonencką osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela. Umowa może zostać zawarta na czas nieokreślony (bez promocji) lub na czas określony, ze wskazanym minimalnym okresem wymaganym do skorzystania z warunków promocyjnych.
6. Numer Umowy jest unikalnym numerem Abonenta na który Abonent powinien się powoływać przy kontaktach z Operatorem.
7. Abonent ponosi jednorazową opłatę aktywacyjną za przyłączenie do sieci zgodną z aktualnym Cennikiem. W uzasadnionych przypadkach, jeżeli przyłączenie wiąże się z zastosowaniem dodatkowego sprzętu lub też wymaga znacznego nakładu pracy, opłata aktywacyjna może być kalkulowana indywidualnie oraz na odrębnych warunkach. W ramach opłaty aktywacyjnej wchodzi: dojazd do Klienta, dzierżawa, montaż i konfiguracja urządzeń oraz konfiguracja komputera użytkownika zapewniająca korzystanie z sieci.
8. Abonent, w przypadku gdy wymuszają to warunki techniczne, zobowiązany jest zapewnić zasilanie (230V) i udostępnić swój lokal/działkę dla instalacji urządzeń i okablowania niezbędnych dla świadczenia usług. Instalowane urządzenia są własnością Operatora, zaś Abonent odpowiada za nie materialnie.
9. W czasie obowiązywania Umowy Abonent ponosi miesięczną Opłatę Abonamentową w kwocie określonej w Umowie, zgodnej z Cennikiem aktualnym w chwili podpisania umowy. Opłata Abonamentowa jest stała przez cały czas obowiązywania Umowy.
10. Opłata abonamentowa zawiera koszty utrzymania łącza i nielimitowany czasowo dostęp do Internetu. Opłata zawiera podatek VAT zgodnie z obowiązującą stawką.
11. Cennik jest podawany przez Operatora do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie abonentowi wraz z Umową Abonencką, a także na każde żądanie Abonenta. Dostępny jest również na stronie internetowej Z.A.E. FERLAB

§ 2 : OPŁATY:

1. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień niniejszego regulaminu i regularnego uiszczania opłat abonamentowych, których wysokość jest szczegółowo podana w Cenniku Usług Z.A.E. FERLAB.
2. Opłaty wnoszone są z góry gotówką lub na konto bankowe wyszczególnione w Umowie najpóźniej do 15 dnia danego miesiąca za który jest dokonywana opłata.
3. Operator wystawia fakturę VAT tytułem należnych opłat. Nieotrzymanie przez Abonenta faktury VAT nie zwalnia z obowiązku uiszczania opłat. W przypadku nieotrzymania faktury VAT Abonent może pobrać samodzielnie duplikaty faktur z Elektronicznego Biura Obsługi Abonenta lub też uzyskać je nieodpłatnie w siedzibie Operatora.
4. Operator, na wniosek Abonenta, może zamiast duplikatów faktur, nieodpłatnie sporządzić zaświadczenie o fakcie korzystania z dostępu do sieci INTERNET, ilości i wysokości wnoszonych opłat oraz ich sumie za okres roku kalendarzowego (np. dla celów przedłożenia do stosownych Urzędów celem uzyskania odliczeń).
5. Na wniosek Abonenta Operator może dokonać dodatkowej wysyłki dokumentów drogą listowną, w takim przypadku Abonent ponosi z tego tytułu koszty manipulacyjne zgodne z cennikiem.
6. Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania wszelkich płatności. W przypadku nie uiszczenia opłaty abonamentowej, wpłaty niepełnej kwoty lub zalegania z opłatami powyżej 2 okresów rozliczeniowych, Operator wysyła do Abonenta wezwanie (w postaci powiadomienia na ekranie komputera abonenta lub mailowo lub listownie) z terminem zapłaty wszystkich zaległości wraz z odsetkami za zwłokę i kosztami manipulacyjnymi. Jeżeli we wskazanym terminie operator nie otrzyma należności, ma prawo do ograniczenia dostępu do sieci Internet, oraz do nałożenia blokad dostępowych. Nałożone blokady nie zwalniają Abonenta z obowiązku uiszczania opłat abonamentowych. Wnoszone opłaty zarachowywane są na poczet najdawniej wymagalnych płatności, niezależnie od treści podanej w tytule przelewu lub potwierdzenia wpłaty.
7. Jeżeli wykazana zaległość nie zostanie uiszczona w ciągu 90 dni Operator może jednostronnie rozwiązać umowę z winy Abonenta.
8. Za opóźnienia w uiszczaniu opłat naliczane są odsetki ustawowe oraz opłaty dodatkowe za monity (zgodnie z cennikiem).
9. Wszelkie zmiany cen usług abonamentowych podawane są minimum 30 dni przed ich wprowadzeniem.
10. W przypadku podwyższenia cen Abonent może skorzystać z prawa do rozwiązania Umowy.

§ 3 : KORZYSTANIE Z DOSTĘPU DO SIECI INTERNET:

1. Węzły telekomunikacyjne Z.A.E. FERLAB są czynne przez 24 godziny na dobę i zapewniają stały dostęp do sieci Internet, Operator zastrzega jednak możliwość krótkich przerw ze względu na czynności związane z obsługą i konserwacją systemu. Operator zapewnia odpowiednie warunki (prędkość gwarantowaną) umożliwiające ciągłość świadczenia usług na rzecz Abonenta w czasie nie mniejszym niż 95% na dobę 7 dni w tygodniu. Prędkość gwarantowana wynosi 1/2 prędkości abonamentowej. Operator monitoruje na bieżąco parametry sieci i gromadzi dane o ruchu (prędkość, czas odpowiedzi) aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, w celu zapewnienia najwyższej jakości świadczonych usług. Usługi dostarczone w ramach Umowy będą zgodne z wszelkimi odnośnymi normami i przepisami obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej.

Z.A.E. FERLAB PIOTR PAPRZYCKI

Ul. Młyńska 21
21-500 Biała
Podlaska

NIP. 537 224 26 18, REGON. 03 09 41 819

Tel. +48 696 535 610
e-mail ferlab@o2.pl

www.ferlab.pl

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za czasowy lub trwały brak możliwości świadczenia usługi z powodu działania sił wyższych (np. brak energii elektrycznej, nieprawidłowe działanie urządzeń innych operatorów telekomunikacyjnych, zakłócenia elektromagnetyczne, wzrost lokalnej roślinności, zmiana charakteru zagospodarowania terenu, uszkodzenia spowodowane wpływem warunków atmosferycznych takich jak wyładowania atmosferyczne, silne opady deszczu, powodzie, klęski żywiołowe, wojny, trzęsienia ziemi itp.) z winy nadrzędnego operatora telekomunikacyjnego (np. awarie linii bezpośrednich) lub decyzji administracyjnych.
3. Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności z tytułu strat, jakie może ponieść Abonent na skutek niewłaściwego działania sieci oraz urządzeń do niej przyłączonych.
4. **Operator zapewnia ochronę przekazywanych danych wynikającą z technologii świadczenia danej usługi, jednak każde urządzenie i każdy komputer podłączony do sieci Internet narażony jest na ataki osób próbujących w nieuprawniony sposób uzyskać dostęp do systemów informatycznych bądź ich elementów. Dlatego Abonent we własnym zakresie i dla własnego bezpieczeństwa powinien zastosować środki chroniące swój komputer oraz urządzenia sieciowe.**
5. **Abonent nie może w żaden sposób działać na szkodę innych użytkowników Internet.**
6. Zabronione jest umieszczanie w sieci Internet nielegalnych informacji, oprogramowania, używanie obelżywego języka, jak również podejmowanie jakichkolwiek innych działań niezgodnych z prawem obowiązującym w Polsce. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść informacji przesyłanych przez Abonenta ani za treść informacji publikowanych przez niego w sieci Internet.
7. Abonent ma prawo kopiować do swojego systemu komputerowego dowolne materiały dostępne w sieci Internet. Abonent przyjmuje na siebie wszelkie ryzyko związane z korzystaniem z tych materiałów. Materiały mogą być kopiowane i użytkowane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, w szczególności zgodnie z prawem autorskim.
8. Abonent jest zobowiązany do ochrony własnych haseł dostępu i zobowiązuje się, że nie będzie podejmował działań mających na celu złamanie haseł dostępu innych użytkowników.
9. Abonent nie będzie wykorzystywał sieci Internet do prób przejęcia kontroli nad systemami informatycznymi bądź ich elementami, do których Abonent nie posiada uprawnionego dostępu.
10. Abonent nie będzie wykorzystywał sieci Internet do nieuprawnionego śledzenia danych przesyłanych przez innych użytkowników tej sieci.
11. Abonent poniesie wszelkie ewentualne koszty, łącznie z sądowymi, związane z naprawą szkód powstałych wskutek niezgodnej z prawem działalności Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.
12. Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek transakcje czy też zawierane umowy dokonywane przez Abonentów za pośrednictwem sieci Internet.
13. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treści przekazywane przez Sieć komputerową jak również za działalność wirusów komputerowych i innych złośliwych kodów mogących rozprzestrzeniać się w sieci Internet. Każdy Abonent we własnym zakresie i dla własnego bezpieczeństwa powinien zastosować środki chroniące swój komputer przed działalnością takich programów.
14. Każdy nowy sprzęt włączany do sieci przez Abonenta musi być zgłoszony i zaakceptowany przez Usługodawcę.
15. Abonent nie może odsprzedawać w żadnej postaci usługi wykupionej u Operatora, pod rygorem zerwania umowy - w szczególności zabronione jest tworzenie podsieci w celu udostępniania usługi poza lokal Abonenta.
16. **Operator odpowiada za jakość świadczonych Usług wyłącznie do pierwszego punktu styku (do pierwszego złącza kablowego) w lokalizacji Abonenta. Operator nie odpowiada za poprawne funkcjonowanie jakichkolwiek urządzeń końcowych lub pośrednich podłączanych do w/w punktu styku. W szczególności w przypadku wyboru przez Abonenta opcji DOM WiFi (tzw. HotSpot udostępniający połączenie bezprzewodowo w lokalu Abonenta), Abonent przyjmuje do wiadomości ograniczenia wynikające z zasięgu radiowego, spadku jakości i przepustowości sygnału wynikającej z zastosowania takiego urządzenia.**
17. **Abonent we własnym interesie winien zadbać o bezpieczeństwo używanych Urządzeń Końcowych (załączać skuteczne zabezpieczenia w urządzeniach końcowych- hotspotach WiFi, chronić hasła do urządzeń, nie instalować na komputerach nieznanego oprogramowania itp.). Niezachowanie przez Abonenta właściwej polityki bezpieczeństwa sprzętu i oprogramowania naraża go zarówno na kradzież sygnału przez osoby trzecie jak również na przejęcie kontroli nad sprzętem i oprogramowaniem Abonenta przez osoby trzecie.**
ZGODNIE Z OBOWIĄZUJĄCYM PRAWEM ABONENT ODPOWIADA ZA DZIAŁANIA OSÓB TRZECICH KORZYSTAJĄCYCH Z JEGO ŁĄCZA JAK ZA DZIAŁANIA WŁASNE.
18. W przypadku występowania naruszeń bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Operator ma prawo podjąć działania zmierzające do usunięcia tych naruszeń, w szczególności mogą to być:
 - a) czasowe obniżenie przepustowości lub wyłączenie usługi,
 - b) wymiana urządzeń,
 - c) informowanie Abonenta o występujących naruszeniach i sposobie zapobiegania im,
 - d) rozwiązanie Umowy w przypadku powtarzających się naruszeń, jeżeli wynikały one z celowego działania lub zaniechania Abonenta lub osób trzecich korzystających z jego łącza.
19. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego z którego wykonywane jest połączenie.

§ 4 : ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ:

1. Operator zobowiązuje się do nieodpłatnego usunięcia usterek sieci transmisji danych oraz usterek w dostępie do sieci Internet powstałych z jego winy w ciągu 48 godzin dni roboczych od czasu zgłoszenia faktu awarii Operatorowi przez Usługobiorcę. W przypadku poważnych uszkodzeń czas ten może ulec wydłużeniu, o czym Operator powiadomi Usługobiorcę. W przypadku poważnych uszkodzeń czas ten może ulec wydłużeniu, o czym Operator powiadomi Usługobiorcę.
2. Zgłaszanie usterek może się odbywać za pomocą sms'a, telefonicznie, mailowo, za pomocą komunikatora Gadu-Gadu lub listownie. Przy każdym zgłoszeniu niezbędne jest podanie (koniecznie w ramach jednej i tej samej wiadomości) danych umożliwiających zlokalizowanie usterki takich jak: numer ID Abonenta albo nazwisko abonenta wraz z adresem instalacji. Numer ID wyszczególniony jest na pierwszej stronie Umowy oraz na każdej fakturze.
3. W przypadku awarii, które zostały zgłoszone do Z.A.E. FERLAB i nastąpiły z winy Z.A.E. FERLAB oraz trwały powyżej 48 godzin dni roboczych Abonentowi przysługuje rekompensata w wysokości 1/30 kwoty za każdy dzień przerwy powstałej na skutek tej awarii. W przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej usługi, Abonentowi przysługuje rekompensata w

wysokości proporcjonalnej do różnicy pomiędzy określonym w Umowie a rzeczywistym poziomem jakości świadczonej usługi. Wystąpienie któregośkolwiek z w/w przypadków upoważnia Abonenta do wniesienia Reklamacji. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia Reklamacji Z.A.E. FERLAB pomniejszy kolejną opłatę abonamentową o kwotę rekompensaty, lub na pisemny wniosek Abonenta dokona niezwłocznej wypłaty kwoty rekompensaty o ile Abonent wniósł opłatę za okres którego dotyczy rekompensata.

4. Operator usuwa usterki sieci transmisji danych oraz usterki w dostępie do sieci Internet powstałe z winy Abonenta w terminie uzgodnionym z Abonentem, na jego zlecenie. Koszty usunięcia usterek powstałych z winy Abonenta, ponosi Abonent, wraz z kosztami dojazdu.
5. Operator świadczy w ograniczonym zakresie bezpłatnie usługi konsultacyjne przez telefon wyłącznie w odniesieniu do Abonentów sieci FERLAB i wyłącznie w celu realizacji Umowy.

§ 5 : REKLAMACJE:

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji z tytułu nie wykonania bądź nienależytego wykonania usługi, nieprawidłowego obliczenia należności za świadczone usługi oraz niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług.
2. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę przyjmującą reklamację, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, Dostawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba, że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie do 14 dni od dnia jej złożenia.
4. Reklamacja może być złożona w terminie do 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana, albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu Świadczenia Usługi. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa wyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym niezwłocznie powiadamia się Abonenta.
5. Reklamacja winna zawierać następujące informacje:
 - imię, nazwisko (nazwę) i adres Abonenta zgłaszającego reklamację wraz z numerem umowy;
 - przedmiot i uzasadnienie reklamacji;
 - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności, w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - datę i podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. Operator powinien załatwić reklamację w terminie 30 dni licząc od daty wpłynięcia reklamacji do Operatora, poprzez udzielenie pisemnej odpowiedzi na reklamację. Po tym terminie reklamację uznaje się za uwzględnioną.
7. W przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności, odpowiedź na reklamację powinna zawierać określenie wysokości kwoty i termin jej wypłaty.
8. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
9. Udzielona odpowiedź wyczerpuje drogę postępowania reklamacyjnego. Abonent zostanie pouczony o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo - w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument - także o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, tj. w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).
10. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty Faktury.
11. W przypadku uznania reklamacji, Operator zwróci nienależnie pobrane Opłaty Abonamentowe. Zwrot może zostać dokonany gotówką, przelewem lub też poprzez pomniejszenie Opłaty Abonamentowej o kwotę zwrotu w kolejnym Okresie Rozliczeniowym.

§ 6 : ROZWIĄZANIE UMOWY:

1. Umowa o korzystanie z usług dostępowych może być rozwiązana przez strony umowy w każdym momencie, za 30 (trzydziesto) dniowym wypowiedzeniem na piśmie. Wypowiedzenie skutkuje na ostatni dzień cyklu rozliczeniowego następujący po dniu wypowiedzenia. W tym okresie nadal są naliczane opłaty wynikające z Umowy. Wypowiedzenie Umowy przez Abonenta jest skuteczne pod warunkiem zachowania formy pisemnej i przesłania go Operatorowi listem poleconym lub doręczenia osobiście. Za dzień rozpoczęcia biegu wypowiedzenia przyjmuje się następnego dzień po otrzymaniu przez Operatora pisemnego wypowiedzenia przez stronę. Jeżeli nie określono inaczej, za cykl rozliczeniowy przyjmuje się okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca.
2. Z dniem rozwiązania umowy Dostawca zaprzestaje świadczenia na rzecz Abonenta usług objętych rozwiązaną umową.
3. W przypadku rozwiązania umowy nie podlegają zwrotowi jednorazowe opłaty instalacyjne.
4. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, Operator może domagać się zwrotu równowartości ulgi w opłacie przyłączeniowej oraz ulg w opłatach abonamentowych przyznanych Abonentowi.
5. Dla każdej ulgi, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy ograniczona jest do wartości ulgi przyznanej abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
6. Operator może wystąpić z roszczeniem odszkodowawczym w związku z przyznanymi ulgami w terminie do 36 miesięcy od dnia następującego po dniu rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta.

7. W ciągu 30 dni od rozwiązania umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu dzierżawionych od Z.A.E FERLAB urządzeń w sprawnym stanie technicznym (nieuszkodzonych) oraz w niepogorszonej formie wizualnej (za wyjątkiem cech naturalnego zużycia) do biura Operatora przy ul. Młyńskiej 21, 21-500 Biała Podlaska. Jeżeli do demontażu wymagane jest przecięcie kabli zasilających/sygnalowych kable należy przecinać przy odłączonym zasilaniu, jak najdalej od urządzeń zewnętrznych. W przypadku nie wywiązania się z powyższego obowiązku w ciągu 30 dni od rozwiązania umowy, Abonent zostanie obciążony pełnymi kosztami sprzętu.
8. Na zlecenie Abonenta sprzęt może zostać zdemontowany przez ekipę Z.A.E. FERLAB wg stawki za roboczogodzinę oraz kosztów dojazdu w obie strony.

§ 7 : POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowa Abonencka wiąże strony od dnia jej podpisania przez obie strony. Zmiany Umowy wymagają formy pisemnej (lub mailowej – skan z potwierdzonym cyfrowo podpisem akceptowanym przez operatora) bądź listownej poleconej w postaci aneksu podpisanego przez obie strony.
2. Informacje o nowych promocjach dostępne są na bieżąco na stronie internetowej Z.A.E. FERLAB.
3. Skorzystanie z oferty promocyjnej możliwe jest w terminie określonym w regulaminie danej promocji.
4. Zmiana umowy, regulaminu bądź wysokości opłat (z przyczyn innych niż zmiana obowiązujących przepisów prawnych) upoważnia do zerwania umowy przez Abonenta w terminie 14 dni .
5. Informacje o wszelkich możliwych zagrożeniach bezpieczeństwa danych osobowych, w przypadku ich wystąpienia, publikowane są na bieżąco na stronie internetowej Operatora.
6. Sprawy nie regulowane Umową normowane są przepisami Kodeksu Cywilnego.
7. Umowę sporządza się w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednej dla każdej ze stron.
11. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez Usługodawcę.
12. Integralną część Umowy stanowi Regulamin Sieci FERLAB oraz Cennik Usług.

§ 8 : OKRES OBOWIĄZYWANIA

Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 22.09.2020 r.