

Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych

przez KOMSTER Sp. z o.o.

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych przez KOMSTER Sp. z o.o. z siedzibą w Murowanej Goślinie, adres: ul. Nowy Rynek 8, 62-095 Murowana Goślina, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda Wydział VIII Gospodarczy KRS pod numerem KRS 000007918.
2. Usługi oferowane są przez firmę KOMSTER Sp. z o.o. uprawnioną do świadczenia usług telekomunikacyjnych, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod nr 1265, zwaną dalej Dostawcą Usług.
3. Regulamin dotyczy usług świadczonych przez Dostawcę Usług w zakresie:
 - a) usług transmisji danych i dostępu do sieci Internet,
 - b) usług głosowych (telefonii internetowej),
 - c) dostarczania drogą kablową programów telewizyjnych i radiowych- w ramach istniejących możliwości technicznych.
4. Z usług Dostawcy Usług korzystać może każda osoba fizyczna lub prawna, a także każda jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, zwana dalej Abonentem, po zawarciu Umowy abonenckiej. Umowa abonencka zawarta przez Dostawcę Usług z jednej strony oraz Abonenta z drugiej strony zwana jest dalej Umową.
5. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony. Regulamin Usług, zwany dalej Regulaminem, jest integralną częścią Umowy.
6. Każda ze stron Umowy jest zobowiązana do przestrzegania przepisów krajowych i umów międzynarodowych, których Polska jest stroną, niezależnie od niniejszego Regulaminu.
7. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 września 2008 r.

Zobowiązania Dostawcy Usług - gwarancja satysfakcji

8. Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia usług wymienionych w Umowie w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz zgodnie z cenami wymienionymi w Cenniku, chyba że Umowa abonencka stanowi inaczej.
9. W ramach realizacji zamówionych usług Dostawca Usług zapewni sprawność działania serwerów, na których umieszczone są strony WWW i poczta e-mail co najmniej przez 99,5% czasu w ciągu roku.
10. Dostawca Usług zobowiązuje się do zachowania tajemnicy treści przekazywanych za pośrednictwem poczty e-mail i do dołożenia wszelkich starań zabezpieczających serwer przed dostępem osób nieupoważnionych. Dostęp do zasobów Abonenta

(jego obszaru dyskowego, poczty i wszystkich zapisanych plików danych) możliwy jest tylko dla osób znających hasło. Zabezpieczenie konta hasłem nie gwarantuje 100% tajności. Dostawca Usług nie bierze odpowiedzialności za skutki dostępu do korespondencji przez osoby nieupoważnione na skutek ujawnienia lub „złamania” hasła. Z tego powodu zaleca się regularną zmianę hasła Abonenta.

Zobowiązania Abonenta

11. Abonent jest zobowiązany do terminowego dokonywania opłat abonamentowych i instalacyjnych zgodnie z warunkami Umowy i punktami 30-37 niniejszego Regulaminu.
12. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Dostawcy Usług o wszelkich zmianach danych Abonenta dotyczących fakturowania, a w szczególności: nazwy firmy, adresu firmy, adresu do korespondencji, NIP, numerów telefonów itp. Dostawca Usług dołoży wszelkich starań, aby faktury abonamentowe zawierały prawidłowe dane Abonenta, chyba, że Dostawca Usług zostanie powiadomiony o zmianach w terminie uniemożliwiającym wprowadzenie zmian do faktury za dany okres rozliczeniowy. W takim wypadku Abonent wystawi notę korygującą.
13. W przypadku udostępnienia Abonentowi urządzeń stanowiących własność Dostawcy Usług, Abonent zobowiązuje się do używania tych urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji. Abonent nie ma prawa do samodzielnego dokonywania napraw i modernizacji tych urządzeń. Abonent jest odpowiedzialny za zniszczenia, uszkodzenia lub utratę urządzeń, o których mowa powyżej. Abonent jest zobowiązany do udostępnienia wymienionych urządzeń Dostawcy Usług na jego życzenie, w celu umożliwienia m.in. konserwacji, wprowadzania zmian lub usunięcia uszkodzeń.
14. Abonent zobowiązuje się do utrzymywania w poufności hasła PIN i innych haseł dostępu oraz dołożenia najwyższej staranności w celu uniemożliwienia dostępu osobom nieupoważnionym.
15. Usługi dostarczane przez Dostawcę Usług są świadczone na wyłączny użytek Abonenta. W związku z powyższym Abonent nie jest uprawniony do dostarczania osobom trzecim usług Dostawcy Usług bez jego pisemnej zgody.
16. W czasie wyłączeń atmosferycznych, odbiorniki Abonenta i udostępnione Abonentowi urządzenia Dostawcy Usług powinny być odłączone od zasilania elektrycznego i sieci.

Zasada odpowiedzialności za przekazywane treści

17. Wszystkie usługi Dostawcy Usług mogą być wykorzystywane przez Abonenta tylko do celów zgodnych z prawem. Zabronione jest niezgodne z prawem rozpowszechnianie i udostępnianie jakichkolwiek materiałów (treści i obrazów), w szczególności: materiałów pomograficznych, materiałów naruszających dobro osobiste osób trzecich i materiałów naruszających prawa własności intelektualnej osób trzecich, np. naruszających prawa autorskie lub tajemnice handlowe. Dotyczy to również przekazywania z terytorium Polski lub dostarczania na terytorium Polski materiałów chronionych prawami osób trzecich.
18. Za treści przekazywane przez Abonenta przy wykorzystaniu sieci Dostawcy Usług odpowiada wyłącznie Abonent.
19. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane i nie wykonuje jakiegokolwiek kontroli działań Abonenta w tym zakresie. Na Dostawcy Usług nie spoczywa obowiązek obserwowania materiałów przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta lub poszukiwania faktów, lub okoliczności, które wskazywałyby na bezprawny charakter działalności Abonenta. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności z tytułu naruszeń, których dopuści się Abonent, w szczególności z tytułu naruszenia przez Abonenta prawa autorskiego, z tytułu popełnienia przez Abonenta czynów nieuczciwej konkurencji lub zamieszczania przez Abonenta niedozwolonej reklamy, lub niezgodnych z prawem treści, w tym treści o charakterze pornograficznym.
20. Abonent korzysta z wszelkich danych, informacji lub oprogramowania uzyskanych przy wykorzystaniu sieci Dostawcy Usług wyłącznie na swoje własne ryzyko. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treści dostępne w sieci oraz treść programów telewizyjnych i radiowych udostępnianych w ramach świadczonych usług.
21. Usługi Dostawcy Usług nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w sposób niezgodny z zasadami współżycia społecznego, w szczególności w sposób uciążliwy dla innych użytkowników sieci Dostawcy Usług i dla Dostawcy Usług. Zabronione jest celowe działanie na szkodę Abonentów i sieci Dostawcy Usług. W szczególności zabronione jest celowe przeciążanie sieci, transmisja z wirusami komputerowymi, transmisja pakietów IP z fałszywym adresem nadawcy, np. mass mailing oraz inne.
22. W przypadku naruszenia zasad korzystania z sieci Dostawcy Usług określonych w punktach od 17 do 21 niniejszego Regulaminu, Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do podjęcia czynności uniemożliwiających lub utrudniających takie działania oraz natychmiastowego zawieszenia świadczonych usług i wezwania Abonenta do przestrzegania powyższych zasad lub do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

Odpowiedzialność Stron

23. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za

niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych na zasadach określonych w Prawie telekomunikacyjnym oraz Kodeksie cywilnym. W szczególności Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za skutki siły wyższej (tj. katastrof naturalnych, strajków, ataków terrorystycznych itp.), regulacji władz państwowych, działań Abonenta (w szczególności awarii bądź właściwości sprzętu lub oprogramowania, naruszenia Regulaminu lub obowiązujących przepisów), bądź działań, zaniechań lub zdarzeń leżących po stronie podmiotów lub osób trzecich. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.

24. Abonent ponosi wobec Dostawcy Usług odpowiedzialność za naruszenie postanowień Regulaminu i Umowy. Abonent odpowiada za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem z usług świadczonych przez Dostawcę Usług.

Realizacja umowy

25. Umowa może ulec zmianie po uzgodnieniu przez strony. Zmiana warunków technicznych świadczonych usług, dokonana przez Abonenta jest podstawą do zmiany wartości usług zgodnie z Cennikiem. Zmiana wynikająca z rozszerzenia posiadanej usługi lub zamówienia nowej usługi, będzie skuteczna z dniem jej dokonania, natomiast zmiana, wynikająca ze zmniejszenia posiadanej usługi lub rezygnacji z posiadanej usługi, będzie skuteczna od początku następnego okresu rozliczeniowego.
26. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za zamówienie, realizację i poprawne działanie domen adresowych rejestrowanych przez firmy trzecie. Dostawca Usług nie jest stroną w jakichkolwiek działaniach związanych z rezerwacją i rejestracją takich domen. Usługi te nie są objęte niniejszym Regulaminem.
27. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do wprowadzania ograniczeń w zakresie możliwości wykorzystania sieci Dostawcy Usług wynikających z ochrony poprawnej pracy sieci. W szczególności ograniczenia, o których mowa powyżej dotyczą: dostępu do poszczególnych usług internetowych oraz maksymalnej wielkości przesyłanych listów poczty elektronicznej e-mail. Szczegółowe aktualne wskazówki dotyczące technicznych aspektów wykorzystania sieci i wynikających z nich ograniczeń publikowane będą w Internecie pod adresem <http://www.komster.net> w rozdziale „Pomoc techniczna”.
28. W czasie trwania Umowy, na życzenie Abonenta, Dostawca Usług może zawiesić dostarczanie usług na okres całego miesiąca rozliczeniowego lub jego wielokrotności - nie dłużej jednak niż na 3 miesiące. W wyniku zawieszenia Abonent nie ma dostępu do usług Dostawcy Usług, ale jego dane na serwerze pozostają zachowane w stanie nie zmienionym. Za okres zawieszenia usługi nie jest pobierany abonament.
29. Na wniosek Abonenta, Dostawca Usług może ograniczyć dostarczanie usług do wskazanych przez Abonenta okresów (określonych dni lub godzin w ciągu doby). Limitowanie czasu dostępu do usług, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie wpływa na wysokość opłat za

świadczone usługi.

Warunki płatności

30. Abonent dokonuje opłat za usługi świadczone przez Dostawcę Usług zgodnie z treścią Umowy i Cennikiem usług Dostawcy Usług i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
31. Opłata abonamentowa (abonament) obejmuje dostęp do usług określonych w aktualnym Cenniku, przypisanych do danej opłaty abonamentowej oraz pomoc techniczną, o której mowa w punkcie 40 poniżej, z wyjątkiem dodatkowych usług serwisowych określonych w Cenniku..
32. Należność obejmująca opłatę aktywacyjną oraz abonament za usługi jest płatna z góry w terminie 14 dni od daty rozpoczęcia danego okresu rozliczeniowego. Okres rozliczeniowy jest określony w Umowie i wynosi jeden miesiąc lub jego wielokrotność. Jeżeli w tym terminie Abonent nie otrzyma dokumentu stanowiącego podstawę do zapłaty, powinien powiadomić o tym niezwłocznie Dostawcę Usług.
33. Inne opłaty wynikające z dokonanych przez Abonenta zmian, polegających na rozszerzeniu posiadanej usługi lub zamówieniu nowej usługi, będą naliczane z dniem dokonania zmiany. Inne opłaty wynikające z dokonanych przez Abonenta zmian, polegających na zmniejszeniu posiadanej usługi lub rezygnacji z posiadanej usługi, będą naliczane od początku następnego okresu rozliczeniowego.
34. Wszelkie inne nie objęte Cennikiem, opłaty związane z korzystaniem przez Abonenta z usług Dostawcy Usług pokrywa Abonent na mocy odrębnych umów, w szczególności dotyczy to kosztów połączenia telefonicznego, kosztów dzierżawy kabla od innych operatorów, kosztów rejestracji i utrzymania przez innych operatorów domen adresowych.
35. Faktury VAT za świadczone usługi telekomunikacyjne nie zawierają podpisu wystawcy ani odbiorcy i wystawiane są dla wszystkich Abonentów - również dla osób fizycznych zgodnie z obowiązującymi przepisami. Za zgodą Abonenta, faktury VAT będą wystawiane i rozsyłane w formie elektronicznej.
36. Abonent zobowiązany jest do prawidłowego dokonania zapłaty, przez co należy rozumieć dokonanie opłaty na konto bankowe wskazane w dokumencie stanowiącym podstawę zapłaty oraz umieszczenie na blankiecie wpłaty identyfikatora płatności podanego w dokumencie, stanowiącym podstawę płatności. W celu prawidłowego dokonania zapłaty zaleca się korzystanie z dokumentów przelewu dostarczanych przez Dostawcę Usług. Dla innych nieprzewidzianych opłat zaleca się powołanie się na numer płatnika ID podany na dokumencie stanowiącym podstawę zapłaty. Nieprawidłowo wypełniony blankiet może skutkować konsekwencjami podanymi w punkcie 37, dotyczącym przekroczenia terminu płatności.
37. Za termin dokonania opłaty uważa się datę wpłynięcia należności na konto bankowe Dostawcy Usług. W przypadku przekroczenia terminu płatności, Dostawca Usług wezwie Abonenta w formie pisemnej do zapłaty w terminie 14 dni, a po jego bezskutecznym upływie Dostawca Usług ma prawo do zawieszenia

świadczenia usług. Dostawca Usług wznowi świadczenie usług, jeżeli Abonent uiszcza wszelkie zaległe opłaty. W przypadku, gdy zaległe opłaty nie zostaną uiszczone przez Abonenta w terminie 28 dni od terminu płatności, Dostawca Usług jest uprawniony do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym. Od zaległych płatności naliczane będą odsetki ustawowe.

Reklamacje

38. Reklamacje, w szczególności dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług bądź ich rozliczenia należy zgłaszać na piśmie w siedzibie Dostawcy Usług albo w punkcie obsługi abonenta Dostawcy Usług lub przysłać listem poleconym na adres ul. Nowy Rynek 8, 62-095 Murowana Goślina w terminie 3 miesięcy od dnia, w którym nastąpiło lub miało nastąpić zdarzenie będące podstawą reklamacji.
39. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 30 dni od ich złożenia. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w tym terminie, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.

Pomoc techniczna

40. Pomoc techniczna jest dostępna od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00-17.00 pod numerem 0-61 811 80 80 lub pocztą elektroniczną na adres: pomoc@komster.pl. W dni powszednie w godzinach 17.00-21.00 oraz w dni wolne 9.00-21.00 problemy techniczne można zgłaszać na numery komórkowe wskazane na stronie www.komster.net.
41. Dostawca Usług doloży wszelkich starań, aby termin uzyskania odpowiedzi na zgłoszenia nie przekraczał 24 godzin.
42. Jeśli zajdzie potrzeba świadczenia usług serwisowych w siedzibie Abonenta, Dostawca Usług zapewnia odpłatnie pomoc techniczną zgodnie z Cennikiem, chyba że co innego wynika z zasad serwisowania sprzętu użyczonego lub dzierżawionego od Dostawcy Usług w ramach usługi objętej Umową. Obsługa serwisowa świadczona jest w zakresie określonym w Umowie oraz aktualnym Cenniku.
43. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do konserwacji sprzętu technicznego, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy, po uprzednim powiadomieniu Abonenta pocztą elektroniczną o planowanym wyłączeniu, z wyprzedzeniem co najmniej jednodniowym. Nie dotyczy to wyłączeń niezbędnych w celu usunięcia awarii lub z przyczyn niezależnych od Dostawcy Usług.

Tryb rozwiązania Umowy

44. Każda ze stron ma prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem na koniec bieżącego okresu rozliczeniowego. Wypowiedzenie może zostać dokonane w formie pisemnego zawiadomienia o wypowiedzeniu przesłanego do drugiej strony listem poleconym lub pocztą elektroniczną (e-mail) na adres:

biuro@komster.pl W przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy lub zasad zawartych w niniejszym Regulaminie oraz innych przepisów prawa, z zastrzeżeniem punktów 22 i 37 Regulaminu, Dostawca Usług ma prawo do zawieszenia usług świadczonych na rzecz Abonenta i wezwania Abonenta do przestrzegania niniejszych zasad. W wypadku bezskutecznego upływu terminu wskazanego w wezwaniu. Dostawca Usług ma prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

45. W dniu rozwiązania Umowy świadczenia usług Abonent zostaje odłączony od sieci. Dane elektroniczne Abonenta znajdujące się na serwerze sieci Dostawcy Usług zostają skasowane po upływie 30 dni od rozwiązania Umowy.

Postanowienia końcowe

46. Zmiany Regulaminu lub Cennika wydane w czasie trwania Umowy będą wiązały Abonenta, jeżeli ich treść zostanie umieszczona na stronach www.komster.net oraz Abonent zostanie o nich zawiadomiony z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie, a Abonent nie wypowie Umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia, nie później niż w ciągu 30 dni od otrzymania zawiadomienia.
47. O ile z Regulaminu lub obowiązujących przepisów nie wynika co innego, komunikaty i zawiadomienia Abonentów będą dokonywane za pomocą poczty elektronicznej, na adres konta poczty elektronicznej prowadzonego na domenie Dostawcy Usług, chyba że Abonent zgłosi inny adres.
48. W sprawach nieuregulowanych Umową i Regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy Prawo Telekomunikacyjne, Ustawy o Prawie Autorskim i Prawach Pokrewnych, umów międzynarodowych, których Polska jest stroną oraz inne stosowne przepisy.
49. W razie sprzeczności pomiędzy postanowieniami Regulaminu lub Umowy, strony uznają za wiążące postanowienia Umowy.