

Regulamin świadczenia usługi dostępu do sieci Internet przez firmę SilesNet Polska Sp.z o.o.

Firma SilesNet Polska Sp. z o.o. , zwana dalej Dostawcą, świadczy usługi związane z dostępem do sieci Internet.

Dostawca świadczy usługi zgodnie z prawem obowiązującym na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

Regulamin staje się wiążący dla obu stron w momencie złożenia podpisów na umowie o świadczeniu usług, o ile zapisy umowy nie stanowią inaczej. Dostawca zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu. O każdej zmianie regulaminu Dostawca informuje na swoich stronach internetowych.

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1. Użytkownik** - podmiot, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy bądź osoba fizyczna korzystająca z usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą.
- 2. Aktywacja** - instalacja urządzeń dostępowych w lokalu Użytkownika, uruchomienie dostępu do Internetu oraz zawarcie pisemnej umowy z Dostawcą.
- 3. Dostawca** - podmiot gospodarczy uprawniony do wykonywania działalności gospodarczej polegającej na świadczeniu usług telekomunikacyjnych.
- 4. Abonament** - opłata uiszczana przez Użytkownika z tytułu świadczenia Usługi za okres rozliczeniowy.
- 5. Okres rozliczeniowy** - okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Użytkownika wobec Dostawcy z tytułu świadczonych usług, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Dostawcę konkretnych dniach miesiąca kalendarzowego.
- 6. Ogólne warunki Umowy** - zakres i warunki świadczenia usługi dostępu do internetu określone w niniejszym regulaminie i cenniku obowiązującym na dzień podpisania umowy.
- 7. Urządzenia** - wymieniony w Umowie sprzęt wraz z okablowaniem niezbędny do świadczenia usługi.
- 8. Protokół o ukończeniu usługi** - protokół odbiorczy, zawierający wykaz urządzeń wraz z określeniem ich stanu zużycia jakie Użytkownik zdaje Dostawcy w dniu zakończenia umowy.
- 9. Umowa** - Umowa o udostępnieniu stałego łącza do sieci Internet zawarta pomiędzy Użytkownikiem a Dostawcą.
- 10. Usługa** - usługa dostępu do Internetu świadczona przez Dostawcę na podstawie umowy.
- 11. Środki promocyjne** - ulga w opłacie aktywacyjnej przyznana Użytkownikowi w dniu podpisania umowy.
- 12. Opłata wyrównawcza** - opłata jaką Użytkownik zobowiązuje się uregulować w przypadku rozwiązania przez Użytkownika lub Dostawcę z winy Użytkownika umowy przed upływem 12 miesięcy; wysokość tej opłaty stanowi kwotę nieprzekraczającą wartości środków promocyjnych przyznanych Użytkownikowi i pomniejszoną o proporcjonalną jej wartość za okres od zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
- 13. Protokół techniczny** - protokół stanowiący załącznik do umowy, sporządzony każdorazowo w sytuacji :1)wymiany urządzeń u Użytkownika związanej z modernizacją lub naprawą łącza, 2)przeniesienia usługi w nowe miejsce dostępowe, 3) zmiany usługi na inną.
- 14. Formularz zmiany prędkości** - formularz, jaki Użytkownik wypełnia zamawiając zmianę prędkości u Dostawcy; każdy formularz zmiany prędkości staje się aneksem do umowy.

- 15. Opłata aktywacyjna** - opłata za użyczenie przez Dostawcę Użytkownikowi sprzętu na czas trwania umowy, jaką Użytkownik zobowiązuje się uregulować gotówką w dniu podpisania umowy.

Zamówienie usługi

1. Użytkownikiem usługi świadczonej przez Dostawcę może zostać każdy podmiot ubiegający się o świadczenie usługi na terenie na którym Dostawca działa, jeżeli nie ma żadnych przeciwwskazań uniemożliwiających realizację zamówienia wskazanych w umowie bądź w przepisach prawa.
2. Zamówienie może zostać złożone w dowolnej formie : osobiście w biurze Dostawcy, elektronicznie bądź telefonicznie.
3. Dostawca sprawdza możliwości techniczne podłączenia i zobowiązuje się w terminie 14 dni zrealizować zamówienie, chyba że termin ten nie mógł zostać dotrzymany z winy Zamawiającego.
4. Dostawca może odmówić zrealizowania zamówienia w sytuacji kiedy nie ma możliwości technicznych świadczenia usługi.
5. Sprawdzenie możliwości technicznych jakie wykonuje Dostawca jest nieodpłatne.
6. W przypadku braku możliwości technicznych ze strony Dostawcy - Zamawiającemu nie przysługuje prawo do odszkodowania.

Zawarcie umowy

1. Umowa jest zawierana w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony, z trzymiesięcznym okresem wypowiedzenia. Okres wypowiedzenia rozpoczyna się od pierwszego dnia następnego miesiąca po otrzymaniu przez Dostawcę pisma z wypowiedzią.
3. W celu zawarcia umowy Użytkownik jest zobowiązany przedłożyć Dostawcy swój dokument tożsamości. Dostawca zaewiduje następujące dane Użytkownika (osoby prywatnej) : imię i nazwisko, numer PESEL, datę urodzenia, adres zamieszkania, numer telefonu oraz adres e-mail oraz Użytkownika (osoby prawnej) : nazwa firmy, numer NIP, REGON, adres siedziby, numer telefonu, adres e-mail. Dane te Dostawca gromadzi i przechowuje jedynie do celów realizacji umowy.
4. Wypowiedzenie umowy Użytkownik może doręczyć osobiście w siedzibie firmy Dostawcy, pocztą bądź przesłać na adres elektroniczny Dostawcy. Dostawca w formie elektronicznej potwierdzi przyjęcie wypowiedzenia oraz termin ukończenia świadczenia usługi zgodny z umową.
5. Umowę można zmieniać jedynie w formie pisemnych aneksów, podpisanych przez obie strony.

Świadczenie usługi, prawa i zakres odpowiedzialności Dostawcy

1. Użytkownik jest zobowiązany udostępnić Dostawcy lokal w celu zainstalowania urządzeń i uruchomienia usługi.
2. Użytkownik zezwala na dokonanie prac jakie są niezbędne aby usługę uaktywnić, m.in. wiercenie otworów, kładzenie kabli, instalacja uchwytów mocujących i masztów oraz punktu dostępowego.
3. W czasie przeprowadzania prac instalacyjnych i uruchamiania usługi powinien w lokalu być obecny Użytkownik lub inna pełnoletnia osoba upoważniona przez Użytkownika.
4. Dostawca zobowiązuje się dokonać instalacji w sposób możliwie najmniej ingerujący w stan techniczny i wizualny lokalu i jednocześnie umożliwiający świadczenie usługi.
5. Po dokonaniu instalacji urządzeń Dostawca uruchamia usługę co Użytkownik potwierdza

własnoręcznym złożonym podpisem na umowie.

6. Usługa dostępu do sieci Internet będzie świadczona za pośrednictwem urządzeń umożliwiających przesył sygnału pomiędzy miejscem podłączenia Użytkownika a jednym z punktów dystrybucyjnych Dostawcy – typ usługi **WIRELESS**. W części umowy pod nazwą techniczna charakterystyka podłączenia zostanie wyszczególnione urządzenie udostępnione Użytkownikowi. Usługa dostępu do sieci Internet będzie również świadczona za pomocą kabla typu „skrętka“ - typ usługi **LANaces**, oraz kabla światłowodowego – typ usługi **LANfiber**.

Rodzaje świadczonych usług:

- **WIRELESS** – bezprzewodowe podłączenie do sieci Internet za pomocą urządzenia Dostawcy,
 - **LANaces** – podłączenie kablowe do sieci bezprzewodowej,
 - **LANfiber** – podłączenie kablowe do sieci światłowodowej.
7. Dostawca zobowiązany jest świadczyć usługę nieprzerwanie 24 godzin na dobę z wyjątkiem przerw technicznych, jakie są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania sieci. Przerwy te mają związek z konserwacją, naprawą i testowaniem sprzętu telekomunikacyjnego i informatycznego oraz z rozbudowywaniem sieci. Jednocześnie Dostawca ostrzega, że specyfika stosowanej technologii wiąże się z występowaniem nieprzewidzianych przez Dostawcę przerw w świadczeniu usługi.
 8. W sytuacji wystąpienia awarii na łączu bezprzewodowym Dostawca zobowiązuje się do usunięcia tej awarii w terminie nie dłuższym niż dwa dni robocze. Za okres czasu, w jakim Użytkownik nie może korzystać z usługi, z powodu awaryjnego stanu łącza, za jaki odpowiada Dostawca oraz który został przez Użytkownika zgłoszony, Użytkownik ma prawo domagać się zwrotu proporcjonalnej części z ceny za usługę lub też sytuacja może być rozwiązana na drodze ugody między stronami umowy.
 9. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie internetu poza siecią SilesNet.
 10. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy lub nieprawidłowości w świadczeniu usługi, które są spowodowane:
 - a) obecnością wirusa w komputerze Użytkownika,
 - b) wadą techniczną sprzętu Użytkownika, o ile nie jest to sprzęt Dostawcy używany na podstawie umowy Użytkownikowi,
 - c) błędem konfiguracji komputera, nieprawidłowościami systemu operacyjnego
 - d) uszkodzeniem urządzenia używanego przez Dostawcę spowodowanym przez Użytkownika lub osoby trzecie.
 11. Dostawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za treść informacji przesyłanych poprzez swoją sieć.
 12. Użytkownik sam ponosi ryzyko związane z korzystaniem z danych, informacji oraz oprogramowania pozyskiwanego z internetu i za ewentualne szkody z tym związane nie będzie obciążać Dostawcy.
 13. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy i nieprawidłowości w świadczeniu usługi spowodowane siłą wyższą lub innymi okolicznościami utrudniającymi bądź uniemożliwiającymi świadczenie usługi przez Dostawcę, takimi jak: klęski żywiołowe, awarie sieci energetycznej.
 14. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Użytkownika spowodowane przepięciami w sieci energetycznej budynku lub wyładowaniami atmosferycznymi.
 15. Dostawca ma prawo czasowo odłączyć od swojej sieci Użytkownika, który umyślnie bądź nieumyślnie zakłóca pracę urządzeń Dostawcy i/lub utrudnia innym klientom korzystanie z usług Dostawcy.

Prawa, obowiązki z zakres odpowiedzialności Użytkownika

1. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z usługi zgodnie z prawem obowiązującym na terenie Rzeczypospolitej Polskiej oraz z umowami międzynarodowymi obowiązującymi w Polsce.
2. Użytkownik zobowiązuje się do terminowego dokonywania opłat za świadczone przez Dostawcę usługi.
3. Użytkownik zobowiązuje się nie udostępniać osobom trzecim usługi, z której korzysta na podstawie umowy spisanej z Dostawcą, bez wcześniejszej pisemnej zgody Dostawcy.
4. Użytkownik jest zobowiązany do bezwzględnego podłączenia swojego komputera do gniazdka zasilającego z uziemieniem.
5. Użytkownik jest zobowiązany w terminie do 7 dni powiadomić Dostawcę o zmianach adresowych, pod rygorem uznania, iż posiadane dane są prawidłowe, a doręczenia nadal skuteczne.
6. Użytkownik zobowiązuje się korzystać z użyczonego przez Dostawcę sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i z zasadami prawidłowej eksploatacji. Jakikolwiek usterki może usunąć jedynie Dostawca bądź osoba przez niego upoważniona. W sytuacji utraty bądź zniszczenia powierzonego sprzętu Użytkownik zobowiązuje się pokryć koszty. W sytuacji rozwiązania umowy Użytkownik jest zobowiązany w terminie do 3 dni oddać Dostawcy urządzenie w stanie odpowiadającym codziennemu zużyciu. Demontaż sprzętu wykonuje Dostawca bądź osoba przez niego upoważniona. W razie przedłużania terminu oddania urządzenia Użytkownik jest zobowiązany zapłacić karę pieniężną w wysokości 10 zł za każdy kolejny dzień. W sytuacji gdy Dostawca użycza Użytkownikowi na czas trwania umowy dodatkowe urządzenia techniczne (np. router wi-fi), Użytkownik jest zobowiązany do jego zwrotu po zakończeniu umowy.
7. Użytkownik może zawiesić korzystanie z usługi na okres maksymalnie 3-miesiący. O zamiarze zawieszenia usługi Użytkownik zawiadamia Dostawcę na piśmie (listownie bądź osobiście w biurze Dostawcy) albo drogą e-mailową ze skutkiem od 1-go dnia następnego miesiąca po miesiącu w którym zostało doręczone zawiadomienie. Dostawca nie pobiera żadnych opłat za ponowną aktywację usługi. Użytkownik zobowiązuje się do opłacania 35 % miesięcznego abonamentu za każdy miesiąc w którym usługa jest zawieszona.
8. W sytuacji niewykonania lub niewłaściwego wykonania usługi Użytkownikowi przysługuje prawo do reklamacji. Reklamacja musi być przesłana listownie bądź za pomocą poczty elektronicznej na adres Dostawcy. Dostawca ma 21 dni na rozpatrzenie reklamacji.
9. Użytkownik może przenieść prawa i obowiązki wynikające z umowy na osobę trzecią tylko pod warunkiem uzyskania pisemnej zgody Dostawcy.
10. Użytkownik ma do dyspozycji następujące numery telefoniczne, pod którymi może zgłaszać awarie oraz nieprawidłowości związane ze świadczeniem usługi:
tel. **500 392 222**, **500 673 311** w godzinach 8.00 -20.00 (po-pt), 9.00 – 17.00 (sob-nd i święta)

Oплаты

1. Abonament za usługi świadczone przez Dostawcę jest płatny z góry, na podstawie faktury wystawionej z 14-dniowym terminem płatności. Okresem abonamentowym jest 1 miesiąc.
2. Wysokość pierwszego abonamentu jest naliczana indywidualnie.
3. Użytkownik jest zobowiązany dotrzymywać terminu płatności wystawionych faktur.
4. Dostawca ma prawo czasowo odłączyć od swojej sieci Użytkownika, który zalega z płatnościami za korzystanie z usługi, aż do całkowitej spłaty zadłużenia. Jednocześnie Dostawca zobowiązuje się w tej sytuacji udzielić Użytkownikowi wszelkich niezbędnych

- wyjaśnień i zaleceń.
5. Dostawca informuje Użytkownika o nieuregulowanych fakturach, ich kwotach i terminach płatności wysyłając na adres e-mailowy Użytkownika wezwanie do zapłaty. W sytuacji gdy Użytkownik nie reaguje na wystawione przez Dostawcę monity o zaległościach w regulowaniu faktur, Dostawca przekazuje dług Użytkownika do zewnętrznej firmy, zajmującej się pozasądowym odzyskiwaniem dłużnej należności. Po uregulowaniu przez Użytkownika całej dłużnej kwoty Dostawca bezzwłocznie udostępnia świadczoną usługę. Za ponowne uaktywnienie usługi odłączonej z powodu braku płatności Dostawca ma prawo żądać od Użytkownika opłaty w wysokości 20 zł +VAT.

Bezpieczeństwo i ochrona danych osobowych

Dostawca posiada dane osobowe Użytkownika, które zostały zebrane w wyniku podpisania lub aktualizacji umowy o świadczeniu usług telekomunikacyjnych .

Do danych tych należą:

- Dane osobowe : imię i nazwisko, numer PESEL, numer telefonu kontaktowego, adres -email
- Dane adresowe: ulica, numer domu lub mieszkania, miasto
- Dane firmy: nazwa firmy, adres firmy, numer : NIP i REGON

Dostawca zapewnia wszelkie środki ochrony danych osobowych w postaci fizycznej, technicznej i organizacyjnej przed przypadkowym lub umyślnym zniszczeniem, przypadkową utratą, zmianą lub dostępem osób trzecich zgodnie z wszystkimi obowiązującymi przepisami.

Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych (RODO) Dostawca informuje, że:

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest SilesNet Polska Sp. Z o.o. kontakt z Administratorem jest możliwy za pomocą poczty tradycyjnej na adres : SilesNet Polska Sp. z o.o. ul. Motelowa 18, 43-400 Cieszyn lub za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail: info@silesnet.pl.
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych dostępnego pod adresem, SilesNet Polska Sp.z o.o. ul. Motelowa 18, 43-400 Cieszyn lub e-mail: info@silesnet.pl.
3. Dane osobowe są przetwarzane na podstawie art.6 ust.1 lit. f RODO, tj. w oparciu o niezbędność przetwarzania danych do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora.
4. Przez prawnie uzasadnione interesy realizowane przez Dostawcę należy rozumieć oferowanie klientom usług z zakresu rozwiązań informatycznych, sieciowych i serwisowych. Dostawca nie udostępnia danych innym podmiotom, chyba, że Użytkownik wyraził na to wyraźną zgodę. Przetwarzanie danych osobowych mieści się w zakresie działalności gospodarczej Dostawcy.
5. Dane osobowe Użytkownika sa przetwarzane automatycznie lub ręcznie w celu identyfikacji, przesyłania korespondencji drogą elektroniczną lub pocztą tradycyjną, dostarczania kompleksowej informacji w ramach oferowanych przez Dostawcę usług, w celu prowadzenia działalności gospodarczej zgodnie z przepisami prawa, jak również w celach statystycznych.
6. Dane osobowe Użytkownika udostępniane przez tzw. źródła publiczne – to znaczy oficjalne i publiczne strony internetowe oraz rejestry urzędowe (KRS, REGON, itp.)

również są przetwarzane przez Dostawcę.

7. Ze względu na gromadzenie i przetwarzanie danych osobowych przez Dostawcę, Użytkownikowi przysługuje prawo do :

- żądania od Dostawcy wglądu do własnych danych osobowych,
- żądania od Dostawcy sprostowania własnych danych osobowych,
- żądania od Dostawcy usunięcia własnych danych osobowych,
- żądania od Dostawcy ograniczenia przetwarzania własnych danych osobowych
- wzniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania własnych danych osobowych.
- przenoszenia własnych danych osobowych,
- wzniesienia skargi do organu nadzorczego.

Powyższe żądania Użytkownik może zgłaszać poprzez kontakt drogą e-mailową na adres : info@silesnet.pl lub za pomocą poczty tradycyjnej na adres: SilesNet Polska Sp.z o.o. ul. Motelowa 18, 43-400 Cieszyn.

Postanowienia końcowe

1. Użytkownik oświadcza, że zapoznał się oraz akceptuje ogólne warunki zawarte w regulaminie oraz cenniku usług świadczonych przez Dostawcę.
2. Użytkownik zobowiązuje się informować Dostawcę o każdorazowej zmianie danych, głównie zmianie nazwiska, adresu zameldowania, danych kontaktowych (telefon, adres e-mail), przesyłając informację w terminie do 14 dni od daty zajścia zmiany.