



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO "SIECI TANIEGO INTERNETU SZEROKOPASMOWEGO DLA MIESZKAŃCÓW CHEŁMA " NA TERENIE MIASTA CHEŁM , W ZAMIAN ZA OPŁATĘ NIŻSZĄ NIŻ CENA RYNKOWA

§ 1

1. Niniejszy regulamin, dalej zwany Regulaminem, określa zasady świadczenia usług dostępu do szerokopasmowego Internetu na rzecz Abonentów, przez Miasto Chełm, dalej zwanym Dostawcą Usług za pośrednictwem Operatora Infrastruktury przy pomocy Sieci, w zamian za opłatę niższą niż cena rynkowa.
2. Dostawca Usług prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru jednostek samorządu terytorialnego, wykonujących działalność w zakresie telekomunikacji pod numerem 124.
3. Regulamin stanowi integralną część Umowy.

§ 2

ZNACZENIE POJĘĆ UŻYTYCH W TREŚCI REGULAMINU

ABONENT – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług z Dostawcą Usług;

ABONAMENT - miesięczna opłata uiszczana przez Abonenta na rzecz Dostawcy Usług za korzystanie z usług świadczonych przez Dostawcę Usług ;

AKTYWACJA – czynności w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia usług umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z usług;

BIURO OBSŁUGI KLIENTA - lokal z siedzibą w Chełmie przy ul. Lubelskiej 73a, w którym Operator Infrastruktury wykonuje czynności związane z obsługą Abonentów;

CENNIK – wykaz usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania.

DOSTAWCA USŁUG – Miasto Chełm z siedzibą: 22-100 Chełm, ul. Lubelska 65, posiadającym nr REGON: 11 01 98 238, oraz NIP: 563-21-67-582, zaświadczenie o wpisie do rejestru jednostek samorządu terytorialnego, wykonującego działalność w zakresie telekomunikacji nr 124.

INSTALACJA - czynności mające na celu wykonanie zakończenia Sieci lub montaż sprzętu w lokalu Abonenta i zapewnienie Abonentowi dostęp do Sieci.

OKRES ROZLICZENIOWY - okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań wobec Dostawcy Usług z tytułu usługi, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Dostawcę Usług w rachunku dniach miesiąca lub miesiący kalendarzowych.

OPERATOR INFRASTRUKTURY - Zakład "AZART", który w ramach umowy przejmuje w zarządzanie i utrzymanie Sieć, a także świadczy usługi na rzecz Abonentów, Operatorów Komercyjnych i Dostawcy Usług.

RACHUNEK / faktura VAT - dokument obejmujący należności Dostawcy Usług wynikające z Umowy, Regulaminu i Cennika wystawiony Abonentowi przez Dostawcę Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

REGULAMIN - regulamin świadczenia usługi dostępu do "Sieci Taniego Internetu szerokopasmowego dla mieszkańców Chełma " na terenie miasta Chełm , w zamian za opłatę niższą niż cena rynkowa

SIEĆ - infrastruktura telekomunikacyjna służąca do świadczenia usług oferowanych przez Dostawcę Usług.

SILA WYŻSZA - zdarzenie, którego wystąpienia nie można było w konkretnej sytuacji przewidzieć i niemożliwe do zapobieżenia przy użyciu normalnych środków (uderzenie pioruna, trzęsienie ziemi, awarie sieci Innych Operatorów itp.).

TANI INTERNET - usługa dostępu do Internetu szerokopasmowego, świadczona przez Dostawcę Usług za pośrednictwem Operatora Infrastruktury przy pomocy Sieci, w zamian za opłatę niższą niż cena rynkowa, na zasadach określonych w Decyzji nr DDRT-WUD-6172-57/12(45) Prezesa UKE i oferowana w następujący sposób:

- 1) obszar, na którym będzie świadczona usługa dostępu do Internetu w zamian za opłatę niższą niż cena rynkowa, będzie obejmował teren Miasta Chełm, w miejscu zamieszkania lub siedzibie użytkowników końcowych, będących stroną umowy o świadczenie usługi dostępu do Taniego Internetu;
- 2) maksymalne przepływność łączy dla wysyłania, jak i odbierania danych, nie może być wyższa odpowiednio niż: 256/128 kbit/s, 512/128 kbit/s, 1024/256 kbit/s, w zależności od opcji usługi świadczonej danemu Abonentowi.
- 3) opłata za usługę dostępu do Internetu jest wskazana w cenniku stanowiącym nieodłączną część Umowy zawartej pomiędzy Dostawcą Usług a Abonentem Taniego Internetu i będzie niższa o 15 % od ceny rynkowej za usługi dostępu do Internetu o parametrach w zakresie prędkości transferu danych odpowiednio - 256/128 kbit/s, 512/128 kbit/s lub 1024/256 kbit/s;



4) łączny czas trwania połączenia z Internetem w trakcie pojedynczej sesji, nie będzie dłuższy niż 6 godzin.

UMOWA - umowa o świadczenie usług zawarta w formie pisemnej między Abonentem a Dostawcą Usług.

USŁUGI DODATKOWE - usługi, które Abonent może dodatkowo zlecić. Dostawca Usług będzie świadczyć te usługi w miarę możliwości technicznych;

ZAKOŃCZENIE SICI - fizyczny punkt w Lokalu Abonenta, w którym otrzymuje on dostęp do Sieci;

ZAMAWIAJĄCY - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy.

§ 3

WARUNKI ZAWARCIA UMOWY.

1. Przez zawarcie Umowy Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia usługi dostępu do szerokopasmowego Internetu, za pośrednictwem Operatora Infrastruktury przy pomocy Sieci, w zamian za opłatę niższą niż cena rynkowa, zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności oraz przestrzegania przepisów prawa, postanowień Umowy i Regulaminu.

2. Umowę w imieniu Dostawcy Usług zawiera osoba przez niego umocowana.

3. Abonent będący osobą prawną zawiera Umowę poprzez osoby upoważnione do jej reprezentowania.

4. Przy zawieraniu Umowy Zamawiający winien udostępnić i udokumentować Dostawcy Usług następujące dane: imię (imiona), nazwisko (nazwiska), adres zamieszkania (adres do korespondencji), telefon kontaktowy, nr PESEL, oraz posiadanie tytułu prawnego do lokalu, w którym zainstalowane ma być świadczona usługa, a osoba prawna: nazwę firmy, odpis z rejestru i nr NIP oraz posiadanie tytułu prawnego do lokalu, w którym będzie świadczona usługa.

5. Zamawiający składa w Biurze Obsługi Klienta wnioski o zawarcie Umowy z Dostawcą Usług.

6. Dostawca Usług udziela Zamawiającemu odpowiedzi na wniosek w terminie do 30 dni. W razie odmowy, Dostawca Usług informuje Zamawiającego o tego przyczynach.

7. Umowa może zostać zawarta bezpośrednio przez Zamawiającego w Biurze Obsługi Klienta.

8. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej. Zawarcie Umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie;

9. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.

10. Dostawca Usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia usług na rzecz Zamawiającego.

11. Dostawcy Usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli:

- 1) Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności,
- 2) Wcześniejsza umowa o świadczenie usług zawarta z Zamawiającym została rozwiązana przez Dostawcę Usług lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień.

§ 4

ZMIANA, ROZWIĄZANIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY

1. Umowa może ulec zmianie za porozumieniem stron (tj. Abonenta i Dostawcy Usług).

2. Zmiana Umowy następuje w formie pisemnej z uwzględnieniem warunków których zmiana dotyczy.

3. Dostawca Usług powiadomi Abonenta o każdej proponowanej zmianie w Umowie lub Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmiany w życie.

4. Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę w przypadku braku akceptacji zmiany, a w razie skorzystania z tego prawa Dostawcy Usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.

5. Zmiany Regulaminu obowiązują Abonenta, który nie wypowiedział Umowy, w terminie do 30 dni od dnia powiadomienia Abonenta o zmianach.

6. Dostawca Usług może ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Umowy lub Regulaminu albo podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług.

7. Umowa może zostać rozwiązana przez Abonenta lub Dostawcę Usług w każdym czasie, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia i ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego, w którym doręczono skutecznie oświadczenie o rozwiązaniu Umowy. Oświadczenie Abonenta winno mieć formę pisemną pod rygorem nieważności. W okresie wypowiedzenia Dostawca Usług pobiera należną opłatę zgodnie z obowiązującymi cennikami.

8. Wypowiedzenie przez Dostawcę Usług następuje za pisemnym potwierdzeniem odbioru lub listem poleconym na adres Abonenta.



9. Umowa może zostać rozwiązana za porozumieniem stron w innym uzgodnionym terminie.

10. Umowa wygasa wskutek:

- 1) utraty przez Dostawcę Usług uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej,
- 2) śmierci Abonenta,
- 3) utraty bytu prawnego Abonenta nie będącego osobą fizyczną

§ 5

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Dostawca Usług odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.
2. Rodzaje usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa oraz Cennik.
3. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi trwająca co najmniej 24 godziny, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za usługę.
4. Zgłoszenie dotyczące przerwy w świadczeniu usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził jej wystąpienie.
5. Dostawca Usług nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają Sieć.
6. W ramach obsługi serwisowej Dostawca Usług zapewnia:
 - 1) osobistą i telefoniczną obsługę Abonenta w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta Operatora Infrastruktury;
 - a) adres Biura Obsługi Klienta - 22-100 Chełm, ul. Lubelska 73a,
 - b) dane teleadresowe : nr telef.- 82 570 73 00 , fax - 82 570 73 00, e-mail : bok@azartchelm.pl,
 - c) godziny pracy : od poniedziałku do piątku w godz. od 09:00 do 17:00 z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy,
 - 2) usuwanie awarii występujących w Sieci.
7. Dostawca Usług, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tą tajemnicą jest dozwolone na podstawie przepisów prawa.
8. Dostawca Usług gwarantuje zachowanie poufności uzyskanych od Abonentów danych osobowych. Dostawca Usług ma obowiązek poinformowania Abonenta jakiego rodzaju dane jego dotyczące będą przetwarzane.
9. Dostawca Usług ma prawo do przetwarzania uzyskanych od Abonentów danych osobowych w celu wykonania umowy o świadczenie usług oraz wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów administratorów danych.

§ 6

OPLATY

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania opłat abonamentowych za korzystanie z usługi oraz usług dodatkowych zgodnie z Cennikiem i Umową.
2. Abonent zobowiązany jest do wniesienia opłaty instalacyjnej w wysokości i w terminie określonych w Umowie.
3. Rozpoczęcie naliczania opłat następuje od dnia zakończenia instalacji w lokalu Abonenta i podpisania Umowy oraz Protokołu Zdawczo-Odbiorczego przez Abonenta.
4. W przypadku nieotrzymania faktury VAT za okres rozliczeniowy, Abonent jest zobowiązany niezwłocznie zgłosić ten fakt w Biurze Obsługi Klienta. Fakt ten może być zgłoszony telefonicznie, e-mailem lub listem poleconym.
5. Okres rozliczeniowy obejmuje pełny miesiąc kalendarzowy, od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca.
6. Terminem płatności za usługę jest 25 dzień każdego miesiąca w którym świadczona jest usługa .
7. Jeżeli okres świadczenia usługi nie obejmuje pełnego okresu rozliczeniowego, wówczas za każdy dzień świadczenia usługi w takim okresie rozliczeniowym Abonent zapłaci opłatę abonamentową, proporcjonalną do okresu korzystania z usługi w danym miesiącu.
8. Za pierwszy niepełny okres rozliczeniowy Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty abonamentowej w terminie 14 dni od daty podpisania Umowy.
9. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Dostawcy Usług.
10. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat Dostawca Usług nalicza odsetki ustawowe.
11. Fakt nieotrzymania faktury nie zwalnia Abonenta od uiszczenia opłaty abonamentowej.

§ 7

USUWANIE AWARII

1. Dostawca Usług zobowiązuje się do usuwania awarii w terminie do 48 godzin roboczych, licząc od dnia i godziny powiadomienia o awarii, o ile Abonent nie umówi się na inny termin, przy czym za godziny robocze przyjmuje się godziny od 09.00 do 17.00 w dni od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.



2. Za usunięcie awarii w lokalu Abonenta wynikających z urządzeń końcowych będących własnością Abonenta lub wynikających z innych przyczyn leżących po stronie Abonenta, bądź za wezwanie Operatora Infrastruktury bez uzasadnienia, pobierana jest opłata według stawek określonych w Cenniku .
3. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Operatora Infrastruktury o występujących awariach w Sieci.

§ 8 REKLAMACJE

1. Reklamacje mogą dotyczyć:
 - 1) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi,
 - 2) wadliwego rozliczenia usługi.
2. Reklamacja może być złożona na piśmie, osobiście w Biurze Obsługi Klienta Operatora Infrastruktury lub przesłana listem poleconym na adres Biura Obsługi Klienta Operatora Infrastruktury jedynie przez Abonenta.
3. Reklamacja lub protokół przyjęcia reklamacji powinny zawierać następujące informacje:
 - 1) imię i nazwisko (nazwę) Osoby zgłaszającej reklamację,
 - 2) miejsce świadczenia usługi,
 - 3) przedmiot reklamacji z uzasadnieniem przyczyn jej wniesienia oraz reklamowanego okresu,
 - 4) wysokości kwoty odszkodowania lub innej należności, w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
 - 5) datę sporządzenia reklamacji,
 - 6) podpis Osoby zgłaszającej reklamację.
4. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty rachunku. W przypadku uznania reklamacji, Dostawca Usług zwróci kwotę wynikającą z uznanej reklamacji. Zwrot kwoty należnej z tytułu uwzględnienia reklamacji następuje w formie zaliczenia jej na poczet przyszłych należności Dostawcy Usług z tytułu świadczenia na rzecz Abonenta usługi, chyba, że Osoba reklamująca zwróci się pisemnie do Dostawcy Usług o dokonanie przelewu środków pieniężnych na wskazane konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres.
5. Dostawca Usług jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 1 miesiąca od dnia jej wniesienia. Za datę wniesienia reklamacji uważa się dzień otrzymania listu poleconego lub dzień jej zgłoszenia w Biurze Obsługi Klienta Operatora Infrastruktury.
6. Odpowiedź na reklamację wymaga formy pisemnej.

§ 9 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustawy Prawo telekomunikacyjne.
2. Właściwym do rozstrzygnięcia sporów wynikających z niniejszego Regulaminu jest sąd powszechny właściwy miejscowo dla Dostawcy Usług, chyba że strony Umowy poddały rozstrzygnięcie sporów wynikających z niniejszego Regulaminu w drodze postępowania przed stałym polubownym sądem konsumenckim ustanowionym przy Prezesie UKE w zakresie przewidzianym Ustawą Prawo telekomunikacyjne.
3. Abonent jest zobowiązany do poinformowania Dostawcy Usług o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, wszczęciu wobec niego postępowań upadłościowych oraz innych postępowań sądowych mogących mieć wpływ na wykonanie Umowy, w terminie 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań. W przypadku niedoinformowania o zmianie adresu lub innych danych wszelka korespondencja, wysłana przez Dostawcę Usług, będzie uważana za skutecznie doręczoną.
4. Abonent otrzymuje Regulamin Świadczenia Usługi i przyjmuje go do stosowania.

Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 19 grudnia 2013 roku.

Akceptuję treść Regulaminu

.....
(Data i podpis)