

**ZAK**

Regulamin świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu

przez ZAK Spółkę Akcyjną

Dział I – Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejszy regulamin został wydany zgodnie z ustawą z 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz. 1800, z 2004 r.), zwaną dalej Prawem telekomunikacyjnym.
2. Regulamin określa zakres i warunki wykonywania przez ZAK Spółkę Akcyjną, zwaną dalej ZAK, usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu.
3. ZAK Spółka Akcyjna z siedzibą w Kędzierzynie-Koźlu, świadczy usługi telekomunikacyjne na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 1845, dokonanego 13 kwietnia 2005 r.

§ 2

Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Abonent** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która jest stroną umowy zawartej z ZAK na piśmie,
2. **cennik** – cennik usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu świadczonej przez ZAK Spółkę Akcyjną,
3. **miejsce świadczenia usługi** – lokal do którego Abonent lub Zamawiający posiada tytuł prawny,
4. **pakiet sprzętowy** – komplet urządzeń, stanowiący własność ZAK, oddanych do bezpłatnego użycia Abonentowi w celu świadczenia usługi,
5. **okno serwisowe** – występujące w godzinach 6.00 – 7.00 w każdy poniedziałek, działania podejmowane przez ZAK mające na celu wykonanie niezbędnych prac, w szczególności związanych z modernizacją sieci ZAK oraz polepszeniem świadczonej usługi, mogące skutkować brakiem dostępu do usługi,
6. **regulamin** – „Regulamin świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu”,
7. **sieć** – wszystkie urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną ZAK do przesyłania informacji na odległość,
8. **tytuł prawny** – prawo własności; użytkowanie wieczyste; własnościowe, spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego; spółdzielcze, lokatorskie prawo do lokalu; prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej; użytkowanie; służebność mieszkaniowa; umowa o dożywocie; dzierżawa; najem; użyczenie, lub inny stosunek zobowiązaniowy dający prawo do lokalu,
9. **umowa** – umowa o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu zawarta na piśmie pomiędzy ZAK a Abonentem,
10. **usługa** – usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu, tj. usługa stałego dostępu do sieci Internet z możliwością równoczesnej i niezależnej realizacji połączeń telefonicznych,
11. **ZAK** – ZAK Spółka Akcyjna, z siedzibą w Kędzierzynie-Koźlu, ul. Mostowa 30A, skr. poczt. 163, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym w Opolu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000008993, posiadające REGON 530544497, NIP 749-00-05-094,
12. **Zamawiający** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która złożyła zamówienie na usługę.

Dział II - Zakres i warunki świadczenia usługi

§ 3

1. ZAK świadczy usługi telekomunikacyjne zgodnie z zawartą umową, cennikiem i regulaminem.
2. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania umowy i regulaminu – w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w cenniku.

§ 4

W ramach korzystania z usługi Abonent zobowiązany jest:

- 1) korzystać z udostępnionego przez ZAK pakietu sprzętowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymaganiami prawidłowej eksploatacji,
- 2) umożliwić służbom technicznym ZAK dostęp do miejsca świadczenia usługi w celu sprawdzenia stanu technicznego pakietu sprzętowego w ustalonym terminie, nie dłuższym niż 7 dni roboczych od momentu poinformowania o takiej potrzebie,
- 3) niezwłocznie powiadomić ZAK o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach udostępnionego przez ZAK pakietu sprzętowego oraz o przerwach w świadczeniu usługi,
- 4) nie dokonywać samodzielnie jakichkolwiek ingerencji w udostępniony przez ZAK pakiet sprzętowy, który będzie naprawiany, konserwowany lub modyfikowany wyłącznie przez służby techniczne ZAK,
- 5) nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób bez ich zgody,
- 6) nie umożliwiać korzystania z usługi innym podmiotom bez zgody ZAK,
- 7) nie powodować w jakikolwiek sposób zakłóceń w działaniu sieci Internet,
- 8) nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową ZAK lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu ZAK służącego udostępnieniu i monitorowaniu usługi oraz sieci,
- 9) nie przysyłać lub umożliwiać przesyłania informacji niezamówionej przez jej odbiorcę, a także nie udostępniać 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),

§ 5

Na podstawie niniejszego regulaminu ZAK ma prawo:

- 1) dostępu do miejsca świadczenia usługi w celu sprawdzenia stanu technicznego udostępnionego pakietu sprzętowego w ustalonym czasie,
- 2) obciążyć Abonenta kosztami naprawy pakietu sprzętowego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek dokonania jakichkolwiek zmian konfiguracji lub zmian technicznych w udostępnionym przez ZAK pakiecie sprzętowym lub uszkodzeń mechanicznych, które powstały w trakcie nieprawidłowej eksploatacji lub spowodowanych działaniem urządzeń będących własnością Abonenta,
- 3) dokonywać przerwy w dostarczaniu usługi (time-out) wymagającej ponownej autoryzacji Abonenta, nie częściej niż raz na 24 godziny,
- 4) wstrzymać świadczenie usługi, po uprzednim poinformowaniu Abonenta, do czasu zaprzestania naruszeń określonych w § 4, nie narusza to jednak prawa ZAK do rozwiązania umowy w trybie § 14 ust. 4 oraz do pobierania opłat zgodnie z cennikiem.

§6

1. Usługa nie jest świadczona w sieci ISDN.

Dział III - Umowa o świadczenie usługi

§ 7

1. Zamawiający może zawrzeć umowę osobiście bądź przez przedstawiciela.
2. Zamawiający lub Abonent może udzielić innemu podmiotowi pełnomocnictwa do składania oświadczeń woli, związanych z umową.
3. Pełnomocnictwo jest udzielone w formie pisemnej z podpisem notarialnie poświadczonym lub poświadczonym przez uprawnionego pracownika ZAK.

§ 8

1. Umowa może być zawarta na czas określony lub na czas nieokreślony.
2. Umowa zawarta na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas nieokreślony, o ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli w terminie najpóźniej na 30 dni przed upływem terminu, na który umowa była zawarta.

§ 9

1. ZAK uzależnia zawarcie umowy od istnienia warunków technicznych do świadczenia usługi.
2. ZAK może odmówić zawarcia umowy lub zaproponować zawarcie umowy na niestandardowych warunkach z Zamawiającym, w przypadku jeżeli:
 - 1) uzyskano informacje na temat braku wiarygodności płatniczej; Informacje na temat braku wiarygodności płatniczej są pozyskiwane przez ZAK z biur informacji gospodarczej lub z własnej bazy danych o Abonentach, którym ZAK świadczy lub świadczyła usługi telekomunikacyjne lub na podstawie innych publicznie dostępnych informacji, zwłaszcza sądowych i komorniczych,
 - 2) Abonent dokonywał naruszeń postanowień wszelkich umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z ZAK.

§ 10

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej po stwierdzeniu przez ZAK tożsamości Zamawiającego.
2. Wykazanie tożsamości Zamawiającego, będącego osobą fizyczną następuje przez okazanie jednego z następujących dokumentów:
 - 1) dowodu osobistego,
 - 2) prawa jazdy,
 - 3) paszportu wraz z kartą stałego pobytu - w przypadku cudzoziemców.
3. Wykazanie tożsamości Zamawiającego, będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie będącą osobą prawną, następuje na podstawie następujących dokumentów:
 - 1) aktualnego odpisu z właściwego prawem przewidzianego rejestru,
 - 2) dokumentu stwierdzającego nadanie numeru identyfikacji podatkowej (NIP),
 - 3) zaświadczenia o numerze identyfikacyjnym REGON.
4. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym zameldowanie na pobyt stały w lokalu lub nieruchomości lub posiadającym dokument potwierdzający tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, w którym będzie świadczona usługa.
5. W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do lokalu lub nieruchomości innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu przyłączenie urządzenia końcowego do sieci wymaga przedstawienia przez niego pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej.

§ 11

1. Na życzenie Abonenta ZAK zawieszka świadczenie usługi na okres do 3 miesięcy, ale nie wcześniej niż po upływie 3 miesięcy od daty zawarcia umowy.
2. Zawieszenie świadczenia usługi dotyczy umowy zawartej na czas nieokreślony.
3. Abonent występuje do ZAK z pisemnym wnioskiem o zawieszenie świadczenia usługi z minimum 3-dniowym wyprzedzeniem.
4. Przez okres zawieszenia usługi Abonent będzie zwolniony z obowiązku uiszczania miesięcznej opłaty abonamentowej za usługę. Za czasowe zawieszenie usługi Abonent zobowiązany jest do uiszczenia jednorazowej opłaty w wysokości określonej w cenniku. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia usługi nie jest pobierana opłata.

§ 12

1. Umowa może ulec zmianie za porozumieniem stron.
2. Zmiana umowy następuje w formie pisemnej.
3. Zmiana opcji usługi może nastąpić tylko jeden raz w ciągu okresu rozliczeniowego.
4. ZAK zastrzega sobie prawo odmowy dokonania technicznej rekonfiguracji parametrów świadczonej usługi w przypadku stwierdzenia braku możliwości technicznych.

§ 13

1. ZAK jest obowiązana na zamówienie Abonenta dokonać w obrębie sieci zmiany miejsca świadczenia usługi oraz przeniesienia udostępnionego przez ZAK pakietu sprzętowego, pod warunkiem istnienia możliwości technicznych.
2. ZAK w ciągu 30 dni od daty złożenia zamówienia podpisuje aneks do umowy na zmianę miejsca świadczenia usługi.
3. Do zmiany miejsca świadczenia usługi stosuje się odpowiednio § 10 ust. 4 i 5 regulaminu.
4. Zmiana miejsca świadczenia usługi jest możliwa po uregulowaniu zobowiązań wobec ZAK.

§ 14

1. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez Abonenta, z zachowaniem 30-dniowego terminu wypowiedzenia, przez pisemne oświadczenie złożone w ZAK. W okresie wypowiedzenia ZAK pobiera należne opłaty zgodnie z obowiązującym cennikiem.
2. Umowa zawarta na czas nieokreślony lub na czas określony może być rozwiązana przez Abonenta ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie ZAK Abonent nie mógł korzystać z usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni.
3. Wypowiedzenie przez Abonenta umowy zawartej na czas określony lub rozwiązanie dokonane przez ZAK w trybie ust. 4 regulaminu powoduje obowiązek uiszczenia opłaty wynoszącej trzykrotność miesięcznej opłaty abonamentowej, z zastrzeżeniem ust. 2.
4. Umowa może zostać rozwiązana przez ZAK bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowień umowy lub regulaminu, a w szczególności:
 - 1) opóźnienia w regulowaniu opłat na rzecz ZAK przez okres dłuższy niż 14 dni od dnia płatności określonego na fakturze VAT,
 - 2) postanowień § 4 punktów 4) - 9) regulaminu.
5. W ciągu 7 dni roboczych od dnia wypowiedzenia lub odstąpienia od umowy, Abonent zobowiązany jest zdemontować udostępniony przez ZAK pakiet sprzętowy i dostarczyć go do ZAK.
6. W przypadku braku możliwości zwrotu elementów pakietu sprzętowego albo zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia w trakcie prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany jest zwrócić kwotę umożliwiającą odtworzenie elementów pakietu sprzętowego.
7. Kwota wymieniona w ust. 6 zostanie określona przez ZAK w stosownym wezwaniu do zapłaty.

§ 15

Umowa wygasa wskutek:

- 1) śmierci Abonenta,
- 2) ustania bytu osoby prawnej lub likwidacji jednostki organizacyjnej będącej Abonentem,
- 3) wymeldowania Abonenta lub utraty tytułu prawnego do nieruchomości lub lokalu, o ile w ciągu 30 dni Abonent nie złoży zamówienia wskazującego inne miejsce instalacji urządzenia końcowego,
- 4) nie udostępnienia przez Abonenta w terminie uzgodnionym z ZAK nieruchomości lub lokalu,
- 5) braku możliwości technicznych świadczenia usługi w nowym miejscu.

Dział IV - Odpowiedzialność

§ 16

1. ZAK odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy wyłącznie w zakresie określonym w umowie, regulaminie oraz obowiązujących przepisach prawa.
2. Za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu usługi, na wniosek Abonenta przysługuje zwrot w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

§ 17

ZAK nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet oraz bezpieczeństwa przekazu informacji.

§ 18

ZAK nie ponosi odpowiedzialności prawnej za:

- 1) treści przekazywane podczas korzystania z usługi,
- 2) zabezpieczenie przed ingerencją osób trzecich danych i oprogramowania komputerów Abonenta,
- 3) rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z usługi,
- 4) następstwa oraz szkody powstałe na skutek ograniczenia lub zawieszenia usługi,
- 5) następstwa przerw w świadczonej usłudze w trakcie występowania okna serwisowego,
- 6) szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z usługi (z zastrzeżeniem § 16 ust. 2),
- 7) skutki naruszenia przez Abonenta zobowiązań wskazanych w § 4 punkty 4) - 9) regulaminu.

Dział V - Opłaty

§ 19

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat za korzystanie z usługi zgodnie z cennikiem.
2. Jeżeli usługa świadczona na podstawie umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 abonamentu za każdy dzień świadczenia usługi.
3. W przypadku podwyższenia cen usługi Abonenci powiadamiani są pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego o zakresie zmian i terminie ich wprowadzenia.
4. ZAK jest uprawniona do organizowania promocji na zasadach określonych w odrębnych regulaminach.

§ 20

1. Termin płatności wynosi 14 dni od dnia wystawienia faktury VAT, chyba że umowa stanowi inaczej.
2. W przypadku nieotrzymania faktury VAT za okres rozliczeniowy Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt ZAK.
3. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek ZAK.
4. Za zwłokę w uiszczaniu opłat ZAK naliczy odsetki zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Dział VI - Reklamacje

§ 21

Abonent może składać reklamację z tytułu:

- 1) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi,
- 2) nieprawidłowego obliczenia należności za świadczoną usługę.

§ 22

1. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie, ustnie do protokołu, a także za pomocą innych środków technicznych, które pozwalają na identyfikację Abonenta i powinna zawierać następujące informacje:
 - 1) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Abonenta,
 - 2) przedstawienie przedmiotu reklamacji ze wskazaniem rodzaju niewykonanej lub nienależyte wykonanej usługi, okresu rozliczeniowego, którego usługa dotyczy oraz okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 3) datę i podpis reklamującego w przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej lub ustnie do protokołu,
 - 4) określenie żądania Abonenta w związku ze składaną reklamacją.
2. Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji podanych w ust. 1, przez co jej rozpatrzenie staje się niemożliwe, Abonent jest powiadamiany o odmowie rozpatrzenia reklamacji, o ile nie uzupełni reklamacji o wymagane dane w terminie 7 dni od wezwania przez ZAK.
3. Reklamację można wnosić w terminie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zaistniało zdarzenie stanowiące przedmiot reklamacji, lub otrzymano faktury VAT, których dotyczy reklamacja.

§ 23

1. ZAK rozpatruje reklamację w ciągu 30 dni od dnia jej wniesienia.
2. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez ZAK albo dzień jej zgłoszenia w Dziale Usług Telekomunikacyjnych ZAK.
3. ZAK udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.
4. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę jednostki organizacyjnej,
 - 2) powołanie podstawy prawnej,
 - 3) rozstrzygnięcie,
 - 4) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu medacyjnym prowadzonym przez Urząd Komunikacji Elektronicznej na podstawie art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne,
 - 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego ZAK, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska służbowego.
1. W przypadku uznania reklamacji ZAK zobowiązana jest zwrócić Abonentowi nienależnie pobrane opłaty. Zwrot nienależnie pobranych opłat następuje poprzez zaliczenie kwot należnych Abonentowi w wyniku uznanej reklamacji:
 - 1) w przypadku posiadania przez Abonenta bieżących należności płatniczych wobec ZAK – na poczet tych należności,
 - 2) w przypadku posiadania przez Abonenta zaległych należności płatniczych wobec ZAK – na poczet tych należności,
 - 3) na pisemny wniosek Abonenta – na poczet przyszłych należności,
 - 4) w przypadku posiadania przez Abonenta rachunku bankowego – na rachunek bankowy,
 - 5) w pozostałych przypadkach – przekazem pocztowym na adres zamieszkania/siedziby Abonenta.

Dział VII – Zakres obsługi serwisowej

§ 24

1. Abonent może korzystać z obsługi serwisowej i uzyskiwać informacje od 7:00 do 22:00 od poniedziałku do piątku pod numerem telefonu: 77 4812288 w zakresie:
 - 1) oferowanych usług i zasad korzystania z usług,
 - 2) przyjmowanie zgłoszeń o awariach i usterkach,
 - 3) promocji i ofert.
2. Informacje na temat wystawionych rachunków za usługi telekomunikacyjne można uzyskać pod numerem 77 4812350 w godz. od 7:00 do 15:00 od poniedziałku do piątku.
3. Abonent może także zgłaszać awarie, usterki lub pytania:
 - 1) na pocztę głosową pod nr telefonu: 77 4812288,
 - 2) na konto poczty elektronicznej: centrala.telefoniczna@zak.com.pl

Dział VIII - Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 25

W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 16, poz. 93, z 1964 r., z późniejszymi zmianami), Prawa telekomunikacyjnego (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z 2004 r.).

§ 26

Abonent nie może bez zgody ZAK przenieść praw i obowiązków wynikających z umowy. ZAK nie odmówi jednak udzielenia takiej zgody bezpodstawnie, w szczególności jeżeli beneficjentem takiego przeniesienia będzie podmiot korzystający z lokalu lub nieruchomości.

§ 27

Abonent jest zobowiązany do poinformowania dostawcy o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w umowie, wszczęciu wobec niego postępowań upadłościowych oraz innych postępowań sądowych mogących mieć wpływ na wykonywanie umowy, w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań. W przypadku nie poinformowania o zmianie adresu lub innych danych wszelka korespondencja wysłana przez ZAK będzie uważana za skutecznie doręczoną.

§ 28

O zmianach regulaminu lub cennika, ZAK poinformuje Abonenta z 30-dniowym wyprzedzeniem. W ciągu 30 dni od takiego zawiadomienia Abonent może wypowiedzieć umowę. W przypadku, gdy Abonent nie wypowie umowy w okresie 30 dni od takiego zawiadomienia, nowy regulamin lub cennik wiąże Abonenta od dnia następnego po upływie 30 dni od zawiadomienia Abonenta o zmianie regulaminu lub cennika.

§ 29

Abonentom, którzy w terminie 30 dni od daty powiadomienia o wejściu w życie niniejszego regulaminu nie wypowiedzą umowy, ZAK świadczy usługę na warunkach w nim określonych.

§ 30

Traci moc „Regulamin świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez Zakłady Azotowe „Kędzierzyn” S.A.” z 1 lipca 2005 r.

§ 31

Właściwym do rozstrzygania sporów wynikających z niniejszego regulaminu jest sąd powszechny w Kędzierzynie-Koźle.

§ 32

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 września 2010 r.

Regulamin zatwierdzony przez:
Sabina Nowosielska – Członek Zarządu ZAK S.A.
Lech Walat – Pełnomocnik Zarządu ZAK S.A.
Kędzierzyn-Koźle, dnia 14 lipca 2010 r.