

Regulamin usług dostępu do sieci Internet

§ 1 - Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia usługi dostępu do sieci Internet (dalej: Usługa) na rzecz Abonentów przez Operatora zgodnie z posiadanymi przez niego uprawnieniami do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej.
2. Usługi oferowane są przez: **GLOBAL POLSKA TOMASZ ZAPŁACIŃSKI**, zwaną dalej Operatorem, z siedzibą w **Tryńcy, Tryńcza 127**,

§ 2 - Realizacja Umowy

1. Usługi świadczone przez Operatora realizowane są na podstawie Umowy Abonenckiej o świadczenie usług na czas określony lub nieokreślony. Dla Abonentów będących konsumentami okres trwania pierwszej umowy nie może być dłuższy niż 24 miesiące. Każdy Abonent może domagać się zawarcia umowy na okres 12 miesięcy.
2. W zależności od okresu na jaki zawarta jest umowa lub w związku z zawarciem umowy na warunkach promocyjnych – Abonentowi udzielana jest ulga w wysokości określonej w Cenniku.

§ 3 - Zobowiązania Operatora

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia usług wymienionych w Umowie w zakresie i na warunkach określonych w Umowie i Regulaminie oraz zgodnie z cenami wymienionymi w Cenniku, chyba że Umowa stanowi inaczej.
2. Operator zobowiązuje się do utrzymywania swojej sieci telekomunikacyjnej w stanie zapewniającym świadczenie usług, o jakość usług zgodnej z odnośnymi europejskimi standardami
3. Operator zapewnia, iż dołoży wszelkich starań do stałego i nieograniczonego dostępu do sieci Internet z maksymalną prędkością transmisji do/od Abonenta w zależności od wybranej przez Abonenta opcji. Operator stosuje wewnętrzne procedury pomiaru i organizacji ruchu w celu zapewnienia najlepszej prędkości transmisji danych, stosowane procedury nie mają wpływu na jakość świadczonej usługi
4. Operator nie ogranicza dostępu lub korzystania z usług dostępnych w sieci Internet, Operator zastrzega jednak, że Abonent może nie mieć dostępu do niektórych usług internetowych, jeśli usługi te są bez poinformowania Operatora ograniczane lub blokowane przez innych operatorów z którymi połączona jest sieć Operatora
5. Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzenia czasowych ograniczeń w zakresie możliwości wykorzystania sieci Internet mających na celu utrzymanie poprawnej pracy sieci. Aktualne informacje dotyczące stanu sieci i ograniczeń publikowane będą w Internecie pod adresem www.globalpolska.pl
6. Operator zapewnia należyłą staranność z uwzględnieniem profesjonalnego charakteru świadczonych usług przy zabezpieczeniu urządzeń będących własnością Operatora, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
7. W celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, na podstawie art. 175 i n. ustawy prawo telekomunikacyjne, Operator jest uprawniony do podjęcia stosownych działań, adekwatnych od stopnia zaistniałego zagrożenia. Z uwzględnieniem należytej staranności Operator może:
 - a) wyeliminować komunikat zagrażający bezpieczeństwu sieci i usług;
 - b) zawiesić świadczenie Usługi;
 - c) częściowo zawiesić świadczenie Usługi.

Operator w celu realizacji powyższego obowiązku, a zarazem uprawnienia stosuje automatyczne filtry ruchu sieciowego, które na podstawie czarnych list adresów IP lub na podstawie stosownego algorytmu mogą eliminować ruch zagrażający sieci Operatora.

8. Operator wprowadził procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku usług świadczonych przy wykorzystaniu sieci innego operatora oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia usług, w tym usługi dostępu do Internetu. W przypadku osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza w zakresie świadczonej usługi może wystąpić czasowe lub trwałe obniżenie jakości świadczonej usługi oraz może wystąpić awaria łącza
9. O przypadkach wystąpienia szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa Operator niezwłocznie poinformuje Abonenta o powstałym zagrożeniu na wskazany adres email lub telefonicznie
10. W przypadku zidentyfikowania naruszenia danych osobowych Abonenta będącego osobą fizyczną, Operator niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni zawiadamia Abonenta w trybie określonym w ust. 9.
11. Ogólne informacje o zagrożeniach związanych ze świadczeniem usług w tym o sposobach ochrony dostępne są na stronie internetowej operatora pod adresem www.globalpolska.pl

§ 4 - Zobowiązania Abonenta

1. Abonent jest zobowiązany do terminowego regulowania należności z tytułu opłat abonamentowych i instalacyjnych zgodnie z warunkami Umowy, oraz niniejszego Regulaminu.

2. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Operatora o wszelkich zmianach danych Abonenta dotyczących fakturowania, w szczególności: nazwy firmy, adresu firmy, adresu do korespondencji, NIP, numerów telefonów itp.
3. W przypadku udostępnienia Abonentowi urządzeń stanowiących własność Operatora, Abonent zobowiązuje się do:
 - a) korzystania z tych urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
 - b) udostępniania przedstawicielom Operatora bezzwłocznie lokal w celu zainstalowania urządzeń i dokonywania ich konserwacji oraz w przypadku napraw (czas opóźnienia w udostępnieniu lokalu nie wlicza się do terminu uruchomienia Usługi bądź usunięcia awarii),
 - c) powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzenia urządzeń stanowiących własność Operatora w momencie ich stwierdzenia,
 - d) nie dokonywać samodzielnie napraw i modernizacji urządzeń będących własnością Operatora, wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń, które to wykonuje tylko i wyłącznie przedstawiciel Operatora,
 - e) zapewnić zasilanie niezbędne do funkcjonowania usługi,
4. Abonent zobowiązuje się do utrzymywania w poufności wszelkich haseł dostępu do systemów Operatora. W przypadku, gdy Abonent lub osoba trzecia poniesie szkodę na skutek działań Abonenta lub osób korzystających z haseł Abonenta, chociażby w sposób nieuprawniony, Operator jest zwolniony od jakiejkolwiek odpowiedzialności.
5. Usługi dostarczane przez Operatora są świadczone na wyłączny użytek Abonenta. W związku z powyższym Abonent nie jest uprawniony do dostarczania osobom trzecim usług Operatora bez jego pisemnej zgody.

§ 5 - Płatności

1. Abonent dokonuje opłat za usługi świadczone przez Operatora zgodnie z treścią Umowy i Cennikiem i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie, na podstawie faktur VAT wystawianych Abonentowi.
2. Abonent zobowiązany jest do regulowania należności w formie przelewu lub wpłat w biurze operatora na konto bankowe Operatora wskazane na fakturze VAT oraz umieszczenia na dokumencie wpłaty identyfikatora płatności podanego w tej fakturze.
3. Za termin dokonania zapłaty uważa się datę uznania na rachunku Operatora. W przypadku przekroczenia terminu płatności o 14 dni Operator wyśle wezwanie do zapłaty w którym wyznaczy dodatkowy termin zapłaty nie krótszy niż 14 dni.
4. W przypadku opóźnienia o kolejne 14 dni Operator ma prawo do zawieszenia świadczenia usług. Operator wznowi świadczenie usług, jeżeli Abonent uiści wszelkie zaległe opłaty.
5. Gdy zaległości w opłatach na rzecz **Operatora** przekroczą 14 dni od upływu wyznaczonego przez **Operatora** 14-dniowego, dodatkowego terminu, Operator ma prawo do wypowiedzenia umowy bez zachowania terminów wypowiedzenia, bez dodatkowego wezwania. W takiej sytuacji umowę traktuje się za wypowiedzianą z przyczyn leżących po stronie Abonenta, co skutkować może koniecznością zwrotu udzielonej Abonentowi ulgi.
6. Od zaległych płatności naliczane będą odsetki ustawowe.
7. Abonent po wcześniejszej zgodzie Operatora ma możliwość zawieszenia usługi dostępu do Internetu na okres nie dłuższy niż 3 miesiące w ciągu roku kalendarzowego.

§ 6 - Reklamacje i pomoc techniczna

1. Zgłoszenia reklamacji są realizowane zgodnie z aktualnym rozporządzeniem właściwego ministra do spraw telekomunikacji. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej, niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej, niedotrzymania z winy Operatora parametrów technicznych łącza

Reklamacja w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Usług powinna zawierać:

- imię i nazwisko lub nazwę (firmę) oraz adres Abonenta;
 - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - adres miejsca świadczenia Usługi
 - numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci
 - datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
 - podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej
 - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy o lub z przepisów prawa - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
2. Reklamacja może być złożona pisemnie na adres Operatora, telefonicznie lub ustnie w siedzibie Operatora a także drogą elektroniczną na adres reklamacje@globalpolska.pl

3. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w siedzibie Operatora, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową telefonicznie lub w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej W przypadku wyrażenia zgody przez Abonenta .Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdzi jej przyjęcie w formie pisemnej z podaniem swojej nazwy, adresu oraz numeru telefonu, z wyjątkiem sytuacji gdy udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.

4. Reklamacja może być złożona w terminie 24 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

5. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 4, pozostawia się bez rozpoznania, o Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.

6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w siedzibie Operatora, nie spełnia warunków określonych w ust. 1, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania

W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 1 nie spełnia warunków określonych w ust. 2, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

7. Jednostka Operatora, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

Odpowiedź na reklamację zawiera:

- 1) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
- 2) informację o dniu złożenia reklamacji;
- 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego,
- 5) 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 postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
- 6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
- 7) W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

5. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

6. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.

7. Przepisu ustnie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty

elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.

8. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
9. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 1, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
10. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
11. Jeśli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uznaje się, że Operator uznał reklamację. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie odpowiedzi do Abonenta przed upływem tego terminu.
12. Na usługi serwisowe świadczone przez Operatora składa się:
 - a) przyjmowanie zgłoszeń dotyczących awarii i usterek
 - b) usuwanie awarii i usterek
 - c) pomoc techniczną na którą składa się kontakt z konsultantem
13. Zgłoszenia awarii i usterek można dokonywać w godzinach 8.00-16.00 osobiście w siedzibie Operatora, telefonicznie pod nr (17) 785-00-01 lub pocztą elektroniczną na adres: biuro@globalpolska.pl
14. Pod numerem telefonu 17 7850001 oraz na stronie internetowej pod adresem www.globalpolska.pl można również uzyskać informacje dotyczące aktualnego Cennika oraz uzyskać pomoc techniczną.
15. Operator zobowiązuje się do usunięcia awarii lub usterki w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszeń do 72 godzin od zgłoszenia.
16. W sytuacji gdy awaria lub usterka nie jest możliwa do usunięcia w terminie o którym mowa powyżej Operator niezwłocznie ustala termin jej usunięcia i niezwłocznie przekazuje tę informację Abonentowi.
17. Usługi serwisowe są bezpłatne. Operator nie musi informować Abonenta o konieczności wyłączenia usług jeśli ma to na celu usunięcie powstałej awarii.
18. W przypadkach określonych w ust17. Abonentowi przysługuje jedynie stosunkowy zwrot opłaty Abonamentowej zgodnie z Umową.
19. W przypadku uznania reklamacji Operator koryguje wystawione dokumenty rozliczeniowe. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji z tytułu odszkodowania lub innej należności, zgodnie z życzeniem Abonenta, zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy w terminie 14 dni albo zaliczane w formie bonifikaty na poczet przyszłych należności

§ 7 - Korzystanie z dostępu do sieci Internet oraz odpowiedzialność za przekazywane treści

1. Wszystkie usługi świadczone przez Operatora, 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 pornograficznych, 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.
2. Za materiały i treści publikowane i przekazywane przez Abonenta przy wykorzystaniu sieci Operatora odpowiada wyłącznie Abonent.
3. Usługi nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w sposób niezgodny z zasadami prawa, oraz współzycia społecznego, w szczególności w sposób uciążliwy dla innych użytkowników sieci Internet.

§ 8 - Zastrzeżenia - wyłączenie odpowiedzialności

1. Operator nie będzie odpowiedzialny za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, chyba, że Operatorowi można przypisać winę umyślną.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności:
 - a) za szkody poniesione bezpośrednio lub pośrednio przez Abonenta, będące następstwem niewłaściwego korzystania z Usług.,
 - b) w przypadku uniemożliwienia przedstawicielom Operatora dostępu do urządzeń i łączy stanowiących własność Operatora i znajdujących się w lokalizacji Abonenta lub osoby trzeciej niezależnie od tytułu prawnego Abonenta do tego pomieszczenia,
 - c) za zabezpieczenie danych i oprogramowania komputerów Abonenta, podłączonego do urządzeń przed ingerencją osób trzecich,
 - d) w przypadku zgodnego z Umową lub Regulaminem zawieszenia Usługi lub przewidzianych w Umowie lub Regulaminie Przerw technicznych.

3. Operator i Abonent nie ponoszą odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek siły wyższej, która to oznacza zdarzenie zewnętrzne niezależne od Operatora i Abonenta, któremu nie mogli zapobiec.
4. Strona podlegająca działaniu siły wyższej zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić drugą Stronę o wystąpieniu siły wyższej.

§ 9 - Postanowienia końcowe

1. Ze względu na specyfikę usługi dostępu do sieci Internet w stałej lokalizacji, Operator:
 - nie zapewnia połączenia z numerami alarmowymi;
 - nie przetwarza danych o lokalizacji.
2. O ile Umowa lub Regulamin nie stanowi inaczej, wszelkie zawiadomienia będą dokonywane w formie pisemnej lub środkami porozumiewania się na odległość i dostarczane drugiej Stronie na adres Stron wskazany w Umowie
3. W sprawach nieuregulowanych Umową i Regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego, Prawa Telekomunikacyjnego, Ustawy o Prawie Autorskim i Prawach Pokrewnych, Umów międzynarodowych, których Polska jest Stroną oraz inne stosowne przepisy prawa powszechnego.
4. W razie sprzeczności pomiędzy postanowieniami Regulaminu lub Umowy, Strony uznają za wiążące postanowienia Umowy.
5. Wszelkie spory rozpatrywane będą przez sąd właściwy dla pozwanego, przy czym Spór cywilnoprawny pomiędzy Operatorem a Konsumentem może być również zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Konsumenta lub z urzędu, zgodnie z zasadami określonymi w art. 109 Prawo Telekomunikacyjne lub przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zgodnie z art. 110 Prawo Telekomunikacyjne.