

1. Terminologia

- 1.1 OPERATOR ComNet z siedzibą przy ul. Kieleckiej 38, 26-026 Morawica.
- 1.2 ABONENT Osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem pisemną Umowę o świadczenie usług.
- 1.3 ABONAMENT Miesięczna opłata uiszczana przez Abonenta za korzystanie z usług świadczonych przez Operatora.
- 1.4 CENNIK Zestawienie opłat za usługi świadczone przez Operatora.
- 1.5 UMOWA Pisemne, zgodne oświadczenie woli Abonenta i Operatora, na mocy którego Operator zapewnia Abonentowi odpłatne świadczenie usług, określające wzajemne uprawnienia i obowiązki stron.
- 1.6 ŁĄCZE Fizyczne i logiczne połączenie pomiędzy węzłem Operatora, a siedzibą Klienta, kończące się po stronie Klienta na interfejsach wejściowych lub wyjściowych urządzeń Operatora.
- 1.7 SIEĆ Sieć teletechniczna za pomocą, której Operator świadczy usługi. Abonentowi przysługuje prawo do korzystania z Przyłącza Sieciowego w sposób określony Umową i niniejszym Regulaminem.
- 1.8 PRZYŁĄCZE SIECIOWE Okablowanie w lokalu Abonenta, karta sieciowa radiowa, Access Point lub urządzenie dostępowe.
- 1.9 INSTALACJA Wykonanie Przyłącza Sieciowego w Lokalu Abonenta oraz jego aktywacji tj. zapewnienie dostępu do usług za pomocą Sieci.
- 1.10 REGULAMIN Niniejszy dokument.
- 1.11 USŁUGI Usługi wyszczególnione w Umowie, świadczone przez Operatora na rzecz Klienta.
- 1.12 PONOWNA AKTYWACJA Wznowienie dostępu do Sieci z wykorzystaniem istniejącego Przyłącza Sieciowego, podlegające opłacie zgodnie z cennikiem Operatora.
- 1.13 NETYKIETA Opis zasad postępowania użytkownika sieci obowiązujący nieformalnie w INTERNECIE.
- 1.14 GODZINY ROBOCZE Za godziny robocze przyjmuje się czas między 10⁰⁰ a 18⁰⁰ od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
- 1.15 AWARIA Uszkodzenie systemu ograniczające lub uniemożliwiające dostęp Klienta do Usług.
- 1.16 POWIADOMIENIE Poinformowanie.
- 1.16.1 za pomocą listu poleconego na adres drugiej Strony,
- 1.16.2 poprzez złożenie pisemnego oświadczenia w siedzibie lub na adres korespondencyjny drugiej Strony,
- 1.16.3 poprzez wysłanie wiadomości e-mailem,
- 1.16.4 STRONA Klient lub Operator; Klient i Operator zwani są dalej łącznie "Strony"

2. ZAWARCIE UMOWY

- 2.1 W Umowie Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy, a w szczególności do terminowego uiszczania Opłat Abonamentowych.
- 2.2 Po wykonaniu Przyłącza Sieciowego Abonentowi przysługuje 14-dniowy okres, w czasie którego może testować usługi. Okres ten zalicza się do abonamentu i jest płatny.
- 2.3 Abonent może zawrzeć Umowę z Operatorem osobiście lub przez upoważnioną do tego osobę.
- 2.4 Umowa zostaje zawarta na okres 24 miesięcy.
- 2.5 Przy zawieraniu Umowy Abonent winien udostępnić i udokumentować Operatorowi następujące dane: imię (imiona), nazwisko (nazwiska), adres zamieszkania (adres do korespondencji), telefon kontaktowy, nr PESEL oraz nr dowodu osobistego i adres e-mail, a osoba prawna/jednostka organizacyjna: nazwę firmy, nr REGON oraz nr NIP.
- 2.6 Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych podanych podczas aktywacji Usługi w celach służących świadczeniu przez Operatora Usług oraz wystawienia dokumentów księgowych.
- 2.6.1 Abonent oświadcza, iż wie o swoim prawie do wglądu oraz poprawiania własnych danych osobowych.
- 2.6.2 Operator zobowiązuje się do przestrzegania tajemnicy związanej z danymi Abonenta i nie udostępniania tych danych innym podmiotom.

3. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

- 3.1 Przyłącze Sieciowe przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie.
- 3.2 Operator świadczy usługi w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.
- 3.3 W przypadku występującego przed zawarciem Umowy braku możliwości technicznych do instalacji, Operator może jej odmówić. W przypadku występującego przed zawarciem Umowy znacznego utrudnienia instalacji Operator uzgadnia z Abonentem sposób wykonywania usługi, w szczególności określa możliwy termin i koszt Instalacji.
- 3.4 Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę danych przesyłanych przez Przyłącze Sieciowe, jak również za szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z sieci Internet.
- 3.5 Adres konta poczty elektronicznej Abonenta stanowi obowiązujący adres dla przesyłania przez Operatora komunikatów wiążących się z działalnością Operatora.
- 3.6 Operator nie ponosi odpowiedzialności za usprawnienia sprzętowe oraz programowe w posiadanym przez Abonenta sprzęcie komputerowym, jeśli takich usprawnień i/lub zmian dokonał podwykonawca Operatora, któremu zlecona została instalacja.
- 3.7 Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w jego komputerze, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich.
- 3.8 Abonentowi przysługuje prawo do zakupu sprzętu we własnym zakresie. W przypadku zakupu sprzętu we własnym zakresie abonent jest zobowiązany opłacić koszt aktywacji zgodnie z cennikiem.
- 3.9 Karta sieciowa, radiowa lub Access Point stanowi własność Operatora z wyłączeniem sytuacji z pkt. 3.8.
- 3.10 Abonent odpowiada za utratę lub uszkodzenie urządzeń Operatora przekazanych mu na czas trwania Umowy. W przypadku zniszczenia lub utraty Operator obciąży Abonenta kosztami zakupu nowego urządzenia w/g wartości odtworzeniowej.
- 3.11 Abonent może złożyć wniosek w sprawie wykonania:
- 3.11.1 Montażu dodatkowego Przyłącza Sieciowego / przeniesienia Przyłącza Sieciowego,

- 3.11.2 Ponownej Aktywacji,
- 3.11.3 Zmiany taryfy w Biurze Obsługi Klienta Operatora.
- 3.12 Zasada naliczania opłat za Usługi Dodatkowe będzie zgodna z cennikiem.
- 3.13 Zmiany taryfy nie wymagają aneksów pisemnych.
- 3.14 Zmiana taryfy obowiązuje od początku następnego okresu rozliczeniowego.

4. ROZWIĄZANIE, ZAWIESZENIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY

- 4.1 Umowa zostaje zawarta na okres 24 miesięcy. Każda ze stron Umowy Abonentki może rozwiązać ją na piśmie za 30-dniowym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego. Rozwiązanie umowy może nastąpić po wniesieniu pełnej wysokości opłat abonamentowych.
- 4.2 O rezygnacji z usług Abonent musi powiadomić Operatora na piśmie. Rezygnacja bez pisemnej informacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku regulowania opłat abonamentowych.
- 4.3 W przypadku posiadania przez Abonenta urządzeń należących do Operatora zobowiązany jest on je zwrócić w nieprzekraczalnym terminie 14 dni od daty zakończenia Umowy.
- 4.3.1 W przypadku nie wywiązania się z określonego terminu Abonent zobowiązany jest do wypłacenia na rzecz Operatora odszkodowania w wysokości wartości urządzeń w chwili montażu.
- 4.3.2 W przypadku demontażu sprzętu przez Operatora nałożona zostanie na Abonenta opłata zgodna z Cennikiem Operatora.
- 4.3.3 Abonentowi przysługuje prawo do pierwokupu posiadanych urządzeń.
- 4.4 Umowa może ulec zawieszeniu na wniosek Abonenta na okres maksymalnie 3 miesięcy w ciągu roku kalendarzowego. Abonent w tym przypadku zobowiązany jest zawiadomić o tym Operatora na piśmie, z co najmniej z 1-dniowym wyprzedzeniem, ze skutkiem na początek miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło powiadomienie oraz z góry określając datę Ponownej Aktywacji. Za okres zawieszenia Operator pobierze opłatę zgodną z Cennikiem. Opłatę pobiera się z góry za cały okres zawieszenia,
- 4.5 Operatorowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym i odłączenia Abonenta od Sieci, jeżeli:
 - 4.5.1 Abonent dokona samowolnej przeróbki Przyłącza Sieciowego lub go uszkodzi,
 - 4.5.2 Abonent nie dopuści do okresowej kontroli Przyłącza Sieciowego, o której mowa w paragrafie 6.5. bez uzasadnionych powodów,
 - 4.5.3 Abonent narusza postanowienia Regulaminu w sposób określony w paragrafie 8.1.
- 4.6 Operator może domagać się ponadto zwrotu kosztów przywrócenia Przyłącza Sieciowego do stanu poprzedniego lub odszkodowania z tytułu zniszczenia Przyłącza Sieciowego.
- 4.7 Rozwiązanie Umowy z powodu jednej z przyczyn, wskazanych w pkt. 4.5. spowoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia usług w Przyłączy Sieciowym umiejscowionym w lokalu Abonenta. Zawarcie nowej Umowy może nastąpić pod warunkiem uregulowania zaległości z tytułu opłat za świadczone przez Operator usługi i ustalenie innych przyczyn uzasadniających rozwiązanie dotychczasowej Umowy.
- 4.8 W wypadku zbycia lokalu (lub utraty tytułu prawnego do lokalu w innej formie) przez Abonenta, Abonent może przekazać prawa i obowiązki wynikające z Umowy na rzecz nabywcy praw do lokalu za pisemnym powiadomieniem Operatora. Cesję uznaje się za skuteczną w momencie zawarcia umowy przez nowego użytkownika lokalu. W wypadku nie przejęcia praw i obowiązków Abonenta przez nabywcę praw do lokalu Umowa może być rozwiązana przez Abonenta wg. postanowień umowy. Jeżeli Abonent nie powiadomi Operatora o dokonanej zbyciu lub utracie prawa do lokalu lub/i nie rozwiąże Umowy, wówczas jest on odpowiedzialny za płatności wynikające z Umowy, bez względu na to, kto korzysta z usług za pomocą Sieci.
- 4.9 Umowa wygasa w przypadku (z uwzględnieniem punktu 2.3) :
 - 4.9.1 Upływu okresu, na jaki została zawarta (w przypadku umowy na czas określony),
 - 4.9.2 Upływu 3 miesięcy (okres może ulec zmianie wyłącznie w uzasadnionych przypadkach, o czym Abonent jest zobowiązany powiadomić Operatora w formie pisemnej) od zawieszenia świadczenia usługi przewidzianej w Umowie,
 - 4.9.3 Śmierci Abonenta albo ustania statusu osoby prawnej chyba, że w prawa Abonenta wstąpią inne osoby,
 - 4.9.4 Gdy Operator utraci zdolność do prowadzenia działalności gospodarczej lub utraci uprawnienia do świadczenia usług objętych Umową.
- 4.10 Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy, rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym lub odstąpieniu od Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

5. OPŁATY ZA USŁUGI

- 5.1 Abonent zobowiązany jest do wniesienia opłaty instalacyjnej w wysokości określonej w Umowie w terminie 7 dni od chwili wykonania Przyłącza.
- 5.2 Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania Abonamentu w wysokości określonej w Umowie do dwudziestego pierwszego dnia miesiąca za miesiąc bieżący.
- 5.3 W przypadku zalegania przez Abonenta za dwa okresy rozliczeniowe – Operator ograniczy Abonentowi dostęp do Sieci. Za ponowne przywrócenie pełnej funkcjonalności łącza zostanie pobrana opłata zgodna z cennikiem.
- 5.4 Jeżeli okres świadczenia usługi nie obejmuje pełnego miesiąca, wówczas opłata abonamentowa jest naliczana wg przelicznika 1/30 za każdy dzień świadczenia usługi.
- 5.5 Operator ma prawo i obowiązek konserwacji i modernizacji Sieci, co może spowodować przerwy w świadczeniu usługi lub pogorszenie jej jakości, jednak nie dłuższych (jednorazowo) niż 12 godzin i nie częściej niż 3 dni kwartalnie. Przekroczenie określonej długości przerw spowoduje, w przypadku doręczenia Operatorowi pisemnej reklamacji Abonenta w terminie do 3 miesięcy od miesiąca, w którym ustał przerwa lub ustało pogorszenie jakości sygnału, obniżenie przez Operatora Abonamentu. Co zostanie uwzględnione w następnym rachunku wysłanym po rozpatrzeniu reklamacji z uwzględnieniem postanowień punktu 7.
- 5.6 Za każdy dzień przerwy w dostępie do usług, udokumentowany przez uprawnione służby Operatora, jest spowodowane awarią w sieci Operatora, wówczas Abonament zostanie obniżony, w przypadku doręczenia Operatorowi uzasadnionej pisemnej reklamacji Abonenta w terminie do 3 miesięcy od miesiąca, w którym ustała awaria, o 1/15 za każdy kolejny dzień awarii (w którym nastąpiło przynajmniej sześć godzin braku sygnału). Obniżka Abonamentu zostanie uwzględniona przez Operatora w rachunku, wysłanym za

następny okres rozliczeniowy po rozpatrzeniu reklamacji, z uwzględnieniem postanowień punktu 7. Opisana sytuacja nie dotyczy przypadku, w którym termin wizyty serwisanta, który ma usunąć awarię został ustalony przez Abonenta na termin dłuższy niż 2 dni od zgłoszenia awarii.

- 5.7 W przypadku promocji zasady naliczania Abonamentu po zawarciu Umowy są regulowane Regulaminem promocji, w oparciu, o który Umowa została zawarta.
- 5.8 Wysokość opłat za rozbudowę lub zmniejszenie Przyłącza Sietciowego, czasowego odłączenia Przyłącza Sietciowego, przeniesienie Przyłącza Sietciowego określa cennik Operatora.
- 5.9 Operator zastrzega sobie prawo do pobierania dodatkowych opłat za świadczenie usług dodatkowych w Sieci, zleconych przez Abonenta, zgodnie z obowiązującym cennikiem Operatora.
- 5.10 Wszystkie faktury w postaci wydruku odbierane są w siedzibie Operatora.

6. USUWANIE AWARII

- 6.1 Operator zobowiązuje się do usuwania awarii:
- 6.1.1 W obrębie Sieci między-budynkowej (tj. sieci umiejscowionych poza budynkami) w terminie do 16 godzin roboczych od dnia i godziny powiadomienia o awarii,
- 6.1.2 Dotyczącej Sieci umiejscowionej w obrębie budynku w terminie do 24 godzin roboczych, licząc od dnia i godziny powiadomienia o awarii, o ile Abonent nie umówi się na inny termin.
- 6.2 Abonenci powinni zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia awarii, chyba, że miała ona miejsce poza ich lokalem lub miejscem kontrolowanym przez Abonenta. Brak takiego dostępu przesuwają odpowiednio terminy określone w paragrafie 6.1.
- 6.3 Za usunięcie awarii w lokalu Abonenta nie wynikających z fizycznych wad Przyłącza Sietciowego lub wynikających z przyczyn leżących po stronie Abonenta, bądź za wezwanie Operatora bez uzasadnienia, pobierana jest opłata według stawek określonych w cenniku Operatora.
- 6.4 Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Operatora o występujących awariach w Sieci.
- 6.5 Operator ma prawo do okresowych kontroli prawidłowości działania Przyłącza Sietciowego. O zamiarze przeprowadzenia kontroli Abonent zostanie powiadomiony. Pracownicy Operatora przeprowadzający kontrolę zobowiązani są na żądanie Abonenta okazać pisemne upoważnienie Operatora o powierzeniu im obowiązku kontroli Przyłącza w lokalu Abonenta.

7. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- 7.1 Reklamacje mogą dotyczyć:
- 7.1.1 Nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi,
- 7.1.2 Wadliwego rozliczenia usługi.
- 7.2 Reklamacja powinna być złożona na piśmie osobiście w siedzibie firmy lub przesłana listem poleconym na adres siedziby Operatora.
- 7.3 Reklamacja lub protokół przyjęcia reklamacji powinna zawierać następujące informacje:
- 7.3.1 Imię i nazwisko (nazwę) Osoby zgłaszającej reklamację,
- 7.3.2 Miejsce świadczenia usługi / usług,
- 7.3.3 Przedmiot reklamacji z uzasadnieniem przyczyn jej wniesienia,
- 7.3.4 Datę sporządzenia reklamacji,
- 7.3.5 Podpis Osoby zgłaszającej reklamację.
- 7.4 Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty Rachunku. W przypadku uznania reklamacji, Operator zwróci kwotę wynikającą z uznanej reklamacji. Zwrot kwoty należnej z tytułu uwzględnienia reklamacji następuje w formie zaliczenia jej na poczet przyszłych należności Operatora z tytułu świadczenia na rzecz Abonenta usług, chyba, że Osoba reklamująca zwróci się pisemnie do Operatora o dokonanie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres.
- 7.5 Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w I instancji w terminie 1 miesiąca od dnia jej wniesienia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie może być rozpatrzona, Operator zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o powyższym Osobę reklamującą, podając w zawiadomieniu przyczynę opóźnienia w rozpoznaniu reklamacji oraz przewidywany termin, w którym reklamacja zostanie rozpoznana. Za datę wniesienia reklamacji uważa się dzień otrzymania listu poleconego lub dzień jej zgłoszenia w siedzibie firmy.
- 7.6 Odpowiedź na reklamację wymaga formy pisemnej.
- 7.7 W przypadku, gdy Operator nie uznał reklamacji w całości lub w części, Operator winien w odpowiedzi wskazać uzasadnienie faktyczne i prawne zajętego przez siebie stanowiska.
- 7.8 Osobie reklamującej przysługuje prawo wniesienia za pośrednictwem jednostki organizacyjnej załatwiającej reklamację w I instancji odwołania do organu odwoławczego wskazanego w odpowiedzi, w terminie 14 dni od daty doręczenia odpowiedzi Operatora na reklamację.
- 7.9 Odpowiedź przesłana reklamującemu w wyniku rozpatrzenia sprawy w postępowaniu odwoławczym powinna zawierać stwierdzenie, że została wyczerpana droga postępowania reklamacyjnego.

8. NARUSZENIE REGULAMINU

- 8.1 Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest w szczególności:
- 8.1.1 Działania powodujące przerwanie poprawnej pracy lub blokowanie urządzeń aktywnych innych Abonentów, Operatora lub sieci, stosowanie lub rozpowszechnianie nielegalnych lub naruszających prawa osób trzecich danych i programów komputerowych,
- 8.1.2 Umieszczanie w Sieci oraz w sieci Internet informacji niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich,
- 8.1.3 Działania niezgodne z NETYKIETĄ, a zwłaszcza używanie obelżywego lub nieprzyzwoitego języka, przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci i sieci Internetu, ingerowanie w ich sprzęt i oprogramowanie bez ich zgody,
- 8.1.4 Wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci lub mające negatywne konsekwencje dla innych użytkowników Sieci lub sieci Internet.
- 8.2 Jeżeli Abonent naruszył Regulamin:
- 8.2.1 Po raz pierwszy - Operator poinformuje Abonenta listem poleconym, elektronicznym, bądź telefonicznie o dokonanym naruszeniu

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DOSTĘPU DO SIECI INTERNET I USŁUG DODATKOWYCH

- z ostrzeżeniem, iż kolejne naruszenie spowoduje zawieszenie świadczenia usług na okres 7 dni z obowiązkiem uiszczenia Abonamentu lub może spowodować rozwiązanie Umowy ze skutkiem natychmiastowym,
- 8.2.2 Po raz drugi - Operator poinformuje Abonenta listem poleconym, elektronicznym, bądź telefonicznie o dokonanych naruszeniu i o zawieszeniu świadczenia usług na okres 7 dni. Opłata za ten okres nie będzie naliczana. Operator może jednak pominąć procedurę zawieszenia i rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym,
- 8.2.3 Po raz trzeci - Operator poinformuje Abonenta listem poleconym, elektronicznym, bądź telefonicznie o dokonanych naruszeniu i rozwiąże Umowę ze skutkiem natychmiastowym.
- 8.3 W przypadku rażącego naruszenia Regulaminu, bądź działania, które stanowi poważne zagrożenie dla Sieci lub jej użytkowników, Operator ma prawo w trybie natychmiastowym zaprzestać świadczyć Abonentowi usług i rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym.
- 8.4 W przypadku spowodowania przez Abonenta jakiegokolwiek szkody podczas korzystania z usług, ponosi on wyłączną i pełną odpowiedzialność z tego tytułu.

9. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 9.1 Aktualny Regulamin i Cennik są dostępne w siedzibie i oddziałach Operatora oraz na jego stronie internetowej pod adresem: <https://www.bbn.pl/>. Regulamin i Cennik aktualne w dniu zawierania Umowy zostaną załączone do umowy przy jej zawieraniu.
- 9.2 W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy i Regulaminu przyjmuje się, że znaczenie rozstrzygające będą miały postanowienia Umowy.
- 9.3 W sprawach, które nie są regulowane Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.