

Regulamin świadczenia Usługi AdWa Internet

Definicje

§ 1

1. *Aktywacja* – czynności mające na celu skonfigurowanie urządzeń w sieci teleinformatycznej WAWER umożliwiające rozpoczęcie świadczenia Usługi AdWa Internet.
2. *Cennik* – „Cennik Usługi AdWa Internet świadczonej przez WAWER”
3. *Klient* – abonent, na rzecz którego świadczona jest Usługa
4. *Lokal* – miejsce wskazane przez Klienta w którym świadczona będzie usługa.
5. *Regulamin* – „Regulamin świadczenia Usługi AdWa Internet”
6. *Sieć* – urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną do przesyłania informacji na odległość
7. *Urządzenie sieciowe* – udostępnione Klientowi przez WAWER urządzenie telekomunikacyjne pozwalające na korzystanie z Usługi.
8. *Umowa* – „Umowa o świadczenie Usługi AdWa Internet”
9. *Usługa* – usługa AdWa Internet tj. usługa stałego dostępu do sieci internet.
10. *Działania Serwisowe* – występują w godzinach od 23:00 do 04:00 oraz w innym terminie ogłoszonym wcześniej na stronach <http://wawer.info/>, mające na celu wykonywanie niezbędnych prac modernizacyjnych własnej infrastruktury lub infrastruktury operatorów nadrzędnych, mogące skutkować chwilowym brakiem dostępu do Usługi.
11. *WAWER* – firma WAWER z siedzibą w Mogilnie

Zakres i warunki świadczenia Usługi

§ 2

WAWER zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie i Umowie, a Klient zobowiązuje się do przestrzegania Umowy i Regulaminu.

§ 3

W ramach Umowy WAWER zapewnia:

1. świadczenie Usługi AdWa Internet która zawiera dostęp do popularnych serwisów internetowych takich jak przeglądanie stron WWW, wysyłanie i odczytywanie poczty, przesyłanie danych protokołem FTP, korzystanie z serwera przyjaznych nazw (DNS) tj. usług działających w oparciu o protokoły: HTTP, FTP, HTTPS, POP3, POP3-sec, SMTP, NNTP, SSH, IMAP, DNS i podstawowe porty
2. zezwolenie do używania Urządzenia sieciowego

§ 4

1. W ramach możliwości technicznych Usługa jest dostępna w Lokalu wskazanym przez Klienta.
2. WAWER w ramach opłaty aktywacyjnej dostarcza i instaluje Urządzenia sieciowe.
3. Aktywacja Usługi przez WAWER następuje w dniu instalacji Usługi.

§ 5

1. Na życzenie Klienta WAWER zawiesza świadczenie Usługi na okres od 1 do 6 pełnych okresów rozliczeniowych.
2. Zawieszenie Usługi nie może zostać dokonane wcześniej niż po upływie 3 miesięcy od daty zawarcia Umowy.
3. Klient powinien wystąpić do WAWER o zawieszenie świadczenia Usługi do 15 dnia miesiąca kalendarzowego, po tym terminie WAWER może przesunąć zawieszenie świadczenia Usługi o miesiąc.
4. Przez okres zawieszenia Usługi Klient zwolniony jest z obowiązku uiszczania miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę. Za czasowe zawieszenie Usługi Klient zobowiązany jest do uiszczania opłaty w wysokości określonej w Cenniku. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi nie jest pobierana opłata.

§ 6

W ramach korzystania z Usługi Klient zobowiązany jest:

1. korzystać z udostępnionego przez WAWER Urządzenia sieciowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymaganiami prawidłowej eksploatacji
2. umożliwić służbom technicznym WAWER lub jej upoważnionym przedstawicielom dostęp do Lokalu w celu sprawdzenia stanu technicznego Urządzenia sieciowego w ustalonym terminie, nie dłuższym niż 7 dni roboczych od momentu poinformowania o takiej potrzebie
3. Niezwłocznie powiadomić WAWER o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach lub uszkodzeniach w pracy udostępnionego przez WAWER Urządzenia sieciowego oraz o przerwach w świadczeniu Usługi.
4. nie dokonywać samodzielnie jakichkolwiek ingerencji w udostępnione przez WAWER Urządzenia sieciowe, który będzie naprawiany, konserwowany lub modyfikowany wyłącznie przez WAWER lub jej upoważnionego przedstawiciela
5. nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób bez ich zgody
6. nie umożliwiać korzystania z Usługi innym osobom, podmiotom lub instytucjom poza lokalem lub na innym sprzęcie niż Usługa została aktywowana.
7. nie powodować w jakikolwiek sposób zakłóceń w działaniu sieci Internet
8. nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową WAWER lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu WAWER służącego udostępnianiu i monitorowaniu Usługi oraz Sieci

§ 7

WAWER ma prawo ograniczyć lub zawiesić świadczenie *Usługi* do czasu zaprzestania naruszeń określonych w §6 pkt 4-8, nie narusza to jednak prawa *WAWER* do rozwiązania *Umowy* w trybie §15 pkt 3

Umowa o świadczenie *Usługi*

§ 8

1. *Klient* może składać zamówienie na świadczenie *Usługi* przez telefon, strony WWW lub pocztą elektroniczną.
2. *WAWER* udziela odpowiedzi o możliwościach technicznych świadczenia *Usługi*
3. *Umowa* o świadczenie *Usługi* zostaje zawarta w formie pisemnej.
4. *Umowa* wchodzi w życie z dniem podpisania
5. *WAWER* może również wprowadzić inną formę zawierania *Umowy* oraz uzależnić jej wykonanie od pisemnego potwierdzenia

§ 9

1. W imieniu *WAWER* *Umowę* zawiera jej właściciel lub osoba upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa
2. *Klient* może zawrzeć *Umowę* oraz składać inne oświadczenia woli z nią związane osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.
3. Pełnomocnictwo do reprezentowania *Klienta* w zakresie zawarcia lub wykonania *Umowy* winno być udzielone w formie pisemnej.

§ 10

1. *Umowa* o świadczenie *Usługi* zawierana jest na czas określony lub na czas nieokreślony.
2. Świadczenie *Usługi* na czas określony uważane będzie za przedłużone na czas nieokreślony o ile *Klient* nie wyrazi innego oświadczenia woli w terminie 30 dni przed upływem terminu określonego w *Umowie*.

§ 11

WAWER zastrzega sobie prawo odmowy świadczenia *Usługi* w przypadkach, gdy:

1. nie istnieją warunki techniczne do jej świadczenia
2. *Klient* zalega lub zalegał w płatnościach z opłatami na rzecz *WAWER* z tytułu świadczonych na jego rzecz usług
3. *Klient* naruszał w inny sposób postanowienia umów.

§ 12

1. *WAWER* jest obowiązana na pisemne zamówienie *Klienta* dokonać zmiany miejsca instalacji *Urządzenia sieciowego* pod warunkiem istnienia możliwości technicznych.
2. *WAWER* powiadamia *Klienta* o przewidywanym terminie zmiany miejsca instalacji *Urządzenia sieciowego* w terminie nieprzekraczającym 30 dni od daty złożenia zamówienia
3. W okresie oczekiwania na zmianę miejsca instalacji *Urządzenia sieciowego* od *Klienta* nie pobiera się opłat abonamentowych od chwili zaprzestania świadczenia *Usługi* do czasu ponownego jej uruchomienia.

§ 13

WAWER może uzależnić zawarcie *Umowy* od przedstawienia do wglądu dokumentów potwierdzających fakt posiadania prawa do zajmowanego lokalu.

§ 14

Umowa może być zmieniona za porozumieniem stron w formie pisemnego aneksu. *WAWER* może wyrazić zgodę na dokonanie zmiany *Umowy* w innej formie.

§ 15

1. *Klient* może wypowiedzieć *Umowę* na czas określony lub nieokreślony ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie *WAWER* nie mógł korzystać z *Usługi* w sposób ciągły przez okres 30 dni.
2. *Klient* może wypowiedzieć *Umowę* na czas nieokreślony z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego. Oświadczenie takie powinno zostać złożone na piśmie w siedzibie *WAWER* określonej w *Umowie* lub przesłane listem poleconym na adres siedziby *WAWER*.
3. *WAWER* może bezzwłocznie wypowiedzieć *Umowę* w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez *Klienta* postanowień *Umowy* lub *Regulaminu*, a w szczególności:
 - a. Opóźnienia w regulowaniu opłat na rzecz *WAWER* przez okres dłuższy niż 3 dni od dnia płatności określonego na fakturze VAT
 - b. Postanowień § 6 pkt 4 – 8 *Regulaminu*
 - c. Nielegalnego uzyskania lub podjęcia prób nielegalnego uzyskania dostępu do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób albo podejmowania lub umożliwiania podejmowania osobom trzecim innych działań utrudniających, albo uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z Usług.
 - d. Powodowanie zjawiska przeciążenia *Sieci* poprzez wykorzystywanie pełnego pasma przeznaczonego dla innych osób z *Sieci* lub podejmowanie innych działań powodujących niedostępność *Usługi* dla innych użytkowników *Sieci*.
 - e. Przesyłania lub umożliwiania przesyłania informacji niezamówionej przez jej odbiorcę, a także udostępniania innym osobom zasobów, programów lub informacji 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).

4. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia *Usługi* trwa do czasu poinformowania *WAWER* przez *Klienta* o usunięciu przyczyny będącej podstawą ograniczenia lub zawieszenia *Usługi* i potwierdzenia tej okoliczności przez *WAWER*
5. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia *Usługi* nie pozbawia *WAWER* prawa do wypowiedzenia *Umowy* bez zachowania okresu wypowiedzenia.
6. *WAWER* może bezzwłocznie wypowiedzieć świadczenie *Usługi* w przypadku gdy *Klient* narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z *Usługi* lub korzysta z *Usługi* w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem
7. *WAWER* może wypowiedzieć *Umowę* z zachowaniem 30-dniowego terminu skutkującego na ostatni dzień miesiąca kalendarzowego w przypadku pogorszenia lub ustania możliwości technicznych świadczenia *Usługi*. W takim przypadku *Klient* nie ponosi ew. kar umownych za przedwczesne zakończenie umowy na czas określony i nie wnosi opłaty za okres wypowiedzenia.

§ 16

1. W ciągu 7 dni roboczych od dnia wypowiedzenia lub odstąpienia od *Umowy*, *Klient* zobowiązany jest zdemontować *Urządzenie sieciowe* zainstalowane w *lokalu* i dostarczyć na adres korespondencyjny lub do siedziby *WAWER* na własny koszt. *WAWER* może również wprowadzić inną formę odbioru *Urządzenia sieciowego*.
2. Instalacja udostępnionego przez *WAWER* *Urządzenia sieciowego* i świadczenie *Usługi* w innym miejscu niż *Lokal* wymaga sporządzenia Aneksu do *Umowy*.
3. W przypadku braku możliwości zwrotu *Urządzenia sieciowego* albo zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia w trakcie prawidłowej eksploatacji, *Klient* zobowiązany jest zwrócić kwotę umożliwiającą odtworzenie użyczonego sprzętu. Wyliczenia stanowi wartość *Urządzenia sieciowego* wymieniona w Protokole zdawczo-odbiorczym, pomniejszona o 1/60 tej wartości za każdy pełny miesiąc korzystania z *Usługi*.
4. Kwota wymieniona w pkt 3 zostanie określona przez *WAWER* w stosownym wezwaniu do zapłaty.

§ 17

WAWER zaprzestaje świadczenia *Usługi* z chwilą wygaśnięcia lub rozwiązania *Umowy* ze względów *Regulaminowych* oraz w przypadku śmierci właściciela *WAWER*.

Odpowiedzialność

§ 18

1. *WAWER* odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie *Usługi* wyłącznie w zakresie określonym w *Umowie*, *Regulaminie* oraz w obowiązujących przepisach prawa.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu *Usługi Klientowi* przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej.

§ 19

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

§ 20

WAWER nie ponosi odpowiedzialności za:

1. treści przekazywane podczas korzystania z *Usługi*
2. zabezpieczenie przed ingerencją osób trzecich danych i oprogramowania komputera *Klienta*
3. inne *Usługi* internetowe udostępniane przez Internet
4. szkody poniesione przez *Klienta* w związku z korzystaniem lub niemożliwością korzystania z *Usługi* (z zastrzeżeniem § 18 pkt 2)
5. następstwa oraz szkody powstałe na skutek ograniczenia lub zawieszenia *Usługi*
6. przerwy i następ tych przerw w świadczeniu *Usługi* podczas prowadzenia *Działań Serwisowych*

Opłaty

§ 21

1. *Klient* zobowiązany jest do uiszczania opłat za korzystanie z *Usługi* zgodnie z *Cennikiem*.
2. Jeżeli *Usługa* świadczona na podstawie *Umowy* nie obejmuje pełnego okresu rozliczeniowego, wówczas opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień świadczenia *Usługi*

§ 22

1. Termin płatności wynosi 7 dni od dnia wystawienia faktury VAT.
2. Rozpoczęcie naliczania opłat następuje w dniu następnym od podpisania *Umowy*
3. W przypadku braku wystawienia faktury VAT za okres rozliczeniowy, *Klient* powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt *WAWER*.
4. *WAWER* udostępnia klientowi panel obsługi klienta dostępny pod adresem <http://panel.wawer.info/>
5. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc. *WAWER* zastrzega sobie prawo do wprowadzenia innego niż miesiąc okresu rozliczeniowego.
6. Za dzień zapłaty uważa się dzień dokonania wpłaty w urzędzie pocztowym, banku lub dokonania płatności przelewem lub kartą płatniczą, jeżeli płatność nastąpiła do dnia określonego na fakturze VAT lub dzień wpływu środków na rachunek *WAWER* jeżeli płatność nastąpiła po dniu określonym jako termin płatności faktury VAT.
7. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat *WAWER* nalicza opłatę zgodnie z *Cennikiem*.

§ 23

W przypadku o którym mowa w § 6 pkt 6 *Klient* będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości 3-krotnej opłaty abonamentowej za każde udostępnione połączenie i za każdy rozpoczęty miesiąc trwania takiego połączenia.

Reklamacje

§ 24

Klient może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania *Usługi* (w tym nieprawidłowego naliczania opłat należnych za jej świadczenie).

§ 25

1. Reklamacje powinny być zgłaszane do *WAWER* telefonicznie lub SMS pod ogólnodostępnym numerem telefonu oraz przez formularz na stronie <http://panel.wawer.info>.
2. Reklamacja dotycząca przerw w świadczeniu *Usługi* powinna być wniesiona w dniu w którym *Klient* stwierdził wystąpienie takiej przerwy.
3. Reklamacje dotyczące wysokości naliczanych opłat muszą być wniesione w ciągu 30 dni licząc od terminu płatności określonego w fakturze VAT zawierającej kwestionowane kwoty.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. Numer seryjny urządzenia końcowego lub ID klienta
 - b. Dane *Klienta*
 - c. Opis przedmiotu reklamacji
5. Za datę wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do siedziby lub adresu korespondencyjnego *WAWER*
6. W przypadku zgłoszenia reklamacji przez e-mail potwierdzeniem będzie odpowiedź na e-mail.

§ 26

1. *WAWER* rozpatruje reklamacje w terminie do 14 dni, licząc od daty jej wniesienia. Jeżeli reklamacja w tym czasie nie może być rozpatrzona, *WAWER* w tym terminie powiadamia reklamującego na piśmie, podając przyczynę opóźnienia oraz przewidywany termin jej rozpatrzenia z tym, że rozpatrzenie reklamacji powinno nastąpić nie później niż 30 dni od daty jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. Rozstrzygnięcie z podaniem uzasadnienia faktycznego i prawnego
3. *Klientowi* przysługuje możliwość złożenia odwołania się od postanowień zawartych w odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania.
4. Złożone odwołanie *WAWER* rozpatruje w ciągu 30 dni od dnia jej wniesienia.
5. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną po udzieleniu odpowiedzi *Klientowi* na odwołanie.
6. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego określonego w *Regulaminie Klient* ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.

§ 27

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, *WAWER* wystawia fakturę korygującą i zwraca *Klientowi* przysługujące mu kwoty pieniężne. Kwoty takie, zgodnie z życzeniem *Klienta* zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaliczane na poczet przyszłych należności.
2. W przypadku wniesienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat przez czas trwania postępowania reklamacyjnego odsetki od kwoty objętej reklamacją nie są pobierane.

Dokumenty niezbędne do podpisania *Umowy*

§ 28

WAWER może zażądać od *Klienta* podpisującego *Umowę* przedstawienia dokumentu potwierdzającego tożsamość lub status prawny.

Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 29

W sprawach nieuregulowanych w *Umowie* i *Regulaminie* stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego.

§ 30

Klient nie może bez zgody *WAWER* przenieść praw i obowiązków wynikających za świadczenia *Usługi*. *WAWER* nie odmówi jednak udzielenia takiej zgody bezpodstawnie, w szczególności jeżeli beneficjentem takiego przeniesienia będzie osoba korzystająca z *Lokalu*.

§ 31

O zmianach *Regulaminu* lub *Cennika* oraz terminach ich wprowadzenia *WAWER* informuje *Klienta* z 30-dniowym wyprzedzeniem za pomocą informacji na stronie <http://panel.wawer.info/> oraz na podany adres e-mail w systemie. W ciągu 30 dni od takiej informacji *Klient* może wypowiedzieć *Umowę* zgodnie z §15. W przypadku, gdy *Klient* nie wypowie *Umowy* w okresie 30 dni od takiego zawiadomienia, nowy *Regulamin* lub *Cennik* wiąże *Klienta* od dnia następnego po upływie 30 dni od zawiadomienia *Klienta* o zmianie *Regulaminu* lub *Cennika*.

§ 32

Regulamin wchodzi w życie z dniem 02.07.2015 roku.