

## REGULAMIN USŁUG INTERNETOWYCH FASTERNET.PL

### §.1

#### Postanowienia ogólne i definicje

1. Nazwa i adres Usługodawcy: F.H.U. "FasterNet.pl" Szydłak Janusz z siedzibą: ul. Mickiewicza 1, 32-400 Myślenice. Regulamin świadczenia usług internetowych w sieci FasterNet.pl, zwany dalej Regulaminem określa zakres i warunki wykonywania usług na rzecz Abonenta w sieci internetowej, przez F.H.U. „FasterNet.pl” Szydłak Janusz, zwanym dalej Usługodawcą w skrócie FasterNet.pl.

2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

**Regulamin**- niniejszy Regulamin świadczenia usług przez FasterNet.pl.

**Klient** - osoba fizyczna, prawna bądź jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, zamierzająca zawrzeć Umowę o świadczenie usług w sieci FasterNet.pl.

**Abonent** - osoba fizyczna, prawna bądź jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła pisemną Umowę z FasterNet.pl.

**Abonament** - opłata pobierana w każdym okresie rozliczeniowym za umożliwienie korzystania z usług dostępu do sieci Internet.

**Cennik usług** - dokument stwierdzający ceny i nazwy usług FasterNet.pl, świadczonych na podstawie regulaminu. Cennik zawiera opis i właściwości usług i jest dostępny w siedzibie firmy FasterNet.pl oraz na stronie internetowej.

**Okres rozliczeniowy** - umowny okres, za który wystawiana jest faktura VAT za wykonywane usługi telekomunikacyjne.

**Aktywacja usługi** - czynności techniczne i formalne polegające na instalacji i uruchomieniu urządzeń niezbędnych do funkcjonowania Internetu w sieci FasterNet.pl.

**Zamówienie** - zestaw danych uzyskanych od klienta, który przez oświadczenie woli deklaruje chęć korzystania z usługi.

### §.2

#### Zakres i warunki świadczenia usług

1. FasterNet.pl świadczy Usługę z tytułu dostępu do sieci Internet, Regulaminu, Cennika i przepisów Prawa Telekomunikacyjnego.
2. Usługa dostępu do Internetu, zwana dalej Usługą, świadczona przez FasterNet.pl obejmuje usługi określone w cenniku w opcji wybranej przez Abonenta.
3. Abonent po złożeniu zamówienia i zawarciu Umowy zobowiązuje się płacić comiesięczny abonament.

### §.3

#### Zawarcie Umowy

1. Umowa zawierana jest w formie pisemnej, po dostarczeniu przez Abonenta wszystkich wymaganych dokumentów i spełnieniu warunków wymienionych w Regulaminie.
2. Umowa zawierana jest na czas określony bądź nieokreślony.
3. Umowa na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas nieokreślony jeżeli Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli w terminie 1 miesiąca przed upływem terminu obowiązywania Umowy.
4. Warunki zawarcia Umowy:
  - a) istnienie możliwości technicznych niezbędnych do uruchomienia usługi,
  - b) umożliwienie przez Abonenta wykonania instalacji,
  - c) Umowa może być zawarta w terminie późniejszym jak instalacja,
  - d) Umowa zawarta może zostać przed instalacją Internetu.
5. Usługodawca może odmówić zawarcia Umowy:
  - a) z osobą fizyczną, prawną bądź jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej w przypadku jeżeli uzyska informacje na temat braku wiarygodności płatniczej osoby. Informacje takie są do pobrania z Biura Informacji Gospodarczej (Dz U Nr 5 poz.424).
  - b) gdy klient posługuje się zniszczonymi dokumentami, lub takimi które budzą znaczące wątpliwości.
  - c) jeżeli klient ubiega się powtórnie o dostęp do sieci, a przyczyną utraty wcześniejszego dostępu było nie dotrzymanie warunków Regulaminu bądź Umowy.
6. Umowa może być zmieniana za porozumieniem stron, w formie pisemnego aneksu.

### §.4

#### Rozwiązanie i przedłużenie Umowy

1. Każda ze stron może rozwiązać Umowę na czas określony z zachowaniem 1 miesięcznego okresu wypowiedzenia przed końcem obowiązywania Umowy, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. W umowach na czas nieokreślony obowiązuje 3-miesięczny okres wypowiedzenia umowy.
2. Oświadczenie o wypowiedzeniu winno być przedstawione w formie pisemnej listem poleconym, na wskazany w Umowie adres drugiej strony.
3. Formy rozwiązania Umowy:
  - a) za porozumieniem stron dokonany w formie pisemnej,
  - b) strona żądająca wcześniejszego rozwiązania Umowy zawartej na czas określony zobowiązana jest dokonać zapłaty na rzecz drugiej Strony łącznej opłaty, jaka pozostałaby do zapłaty do końca trwania Umowy

- a) wraz z zaległościami (jeżeli takowe są), odsetkami, kosztami sądowymi, windykacyjnymi gdyby Umowa nie została rozwiązana wcześniej.
  - c) jeżeli Abonent nie uiści opłaty instalacyjnej,
  - d) jeżeli Abonent nie uiści opłaty za usługę za okres 4 miesięcy kalendarzowych,
  - e) jeżeli Abonent korzysta z usługi w sposób rażąco łamiący postanowienia Regulaminu bądź Umowy (rozdziała otrzymywany Internet na osoby trzecie).
  - f) jeżeli Abonent podejmuje działania sprzeczne z polskim prawem przy wykorzystaniu usługi.
  - g) jeżeli Abonent działa na szkodę innych Abonentów sieci.
  - h) jeżeli Abonent nieświadomie lub świadomie prowadzi działania powodujące zjawisko przeciążenia usług np. natłoku w sieci transmisji danych lub przepełnienia zasobów usług o wartości dodanej dla transmisji danych, np. pamięci masowej systemu poczty elektronicznej.
  - i) jeżeli Abonent dokonuje prób nielegalnego wejścia do zasobów systemów informatycznych będących w posiadaniu FasterNet.pl i innych Abonentów sieci.
  - j) Abonent ma prawo rozwiązania Umowy podpisanej przed wykonaniem instalacji w terminie 14 dni od jej podpisania jeżeli Usługodawca nie wywiązuje się z postanowień w niej zawartych.
4. Abonentowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy jeżeli Usługodawca nie wywiązuje się z postanowień zawartych w Umowie, jeżeli w sposób ciągły nie mógł korzystać z usługi przez okres 30dni z winy FasterNet.pl. Odłączenie od usługi na wskutek braku opłat przez Abonenta nie może być powodem wypowiedzenia Umowy. Nie umotywowana rezygnacja z usług nie ma podstaw prawnych do odstąpienia od Umowy.
  5. Umowa wygasa w skutek:
    - a) śmierci jednej ze Stron
    - b) w przypadku ogłoszenia upadłości firmy Usługodawcy
  6. W przypadku przedłużenia Umowy na czas nieokreślony, zgodnie z §.3 ust 3, Abonentowi przysługuje prawo rozwiązania umowy z zastrzeżeniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia.
  7. FasterNet.pl zastrzega sobie prawo do odstąpienia od Umowy bez dodatkowych zobowiązań jeżeli z przyczyn technicznych transmisja danych nie jest możliwa lub infrastruktura sieci została trwale naruszona.
  8. Umowa zostaje przedłużona:
    - na pisemny wniosek Abonenta
    - w razie gdy Abonent w terminie 1 miesiąca przed końcem okresu obowiązywania Umowy nie wypowie jej (§.3 ust. 3).

### §.5

#### Instalacja

1. Instalacja zostaje wykonana w miejscu ustalonym z Klientem.
2. Klient składa zamówienie dotyczące instalacji w formie pisemnej, elektronicznej bądź telefonicznej.
3. W skład instalacji wchodzi:
  - a) urządzenia niezbędne do prawidłowego funkcjonowania Internetu,
  - b) usługa przyłączenia do infrastruktury sieci FasterNet.pl.
4. Opłata za instalację winna być dokonana monterowi po wykonaniu instalacji lub w terminie 7 dni od daty instalacji w siedzibie FasterNet.pl.
5. Podczas modernizacji infrastruktury sieci oraz podczas konfiguracji urządzeń niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Internetu Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowych przerw, które nie są podstawą reklamacji. Czasowe przerwy są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania sieci.
6. Usługodawca zastrzega sobie prawo podwyższenia opłaty abonamentowej, proporcjonalnie do wskaźnika wzrostu podatku VAT, cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłaszanych przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego. Taka czynność nie jest traktowana jako zmiana warunków Umowy. Aktualny Cennik jest zawsze dostępny na stronie internetowej <http://www.fasternet.pl> bądź w siedzibie firmy.

### §.6

#### Płatność

1. FasterNet.pl świadczy publiczny dostęp do usług telekomunikacyjnych. Zakresem świadczonych usług jest odpłatny, stały dostęp do Internetu
2. Elementami składającymi się na opłatę abonamentową są:
  - a) stały dostęp do sieci Internet,
  - b) dostęp do wsparcia telefonicznego FasterNet.pl.
3. Wysokość opłat za usługę określa Cennik i zawarta Umowa. Abonent zobowiązuje się uiszczać terminowo comiesięczną opłatę.
4. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy. Opłata abonamentowa jest płatna z góry do 10-go dnia każdego miesiąca na konto FasterNet.pl **BANK PKO S.A. 38 1240 5051 1111 0000 5231 0193** lub bezpośrednio w siedzibie FasterNet.pl na podstawie książeczki opłat lub faktur VAT. Datą zapłaty jest data wpływu należności na rachunek bankowy lub w kasie FasterNet.pl. Opłata za pierwszy miesiąc korzystania z usług FasterNet.pl jest naliczana proporcjonalnie za każdy dzień świadczenia usługi i płatna jest z pierwszym rachunkiem rozliczeniowym.

5. Abonentowi, który nie uiści opłaty za usługę w ustalonym terminie, mogą zostać naliczone ustawowe odsetki powiększone o opłatę administracyjną określoną w Cenniku, oraz zostanie odłączony od infrastruktury sieci drogą elektroniczną.
6. Jeżeli FasterNet.pl nie odnotuje płatności za 1 miesiąc kalendarzowy odłączy Abonenta od sieci internetowej drogą elektroniczną, kolejne przyłączenie ponosi za sobą koszty w wysokości jednej opłaty reaktywacyjnej określonej w Cenniku.
7. Jeżeli FasterNet.pl nie odnotuje płatności za 2 miesiące kalendarzowe, odłączy Abonenta od sieci internetowej drogą mechaniczną, kolejne przyłączenie ponosi za sobą koszty w wysokości podwójnej opłaty reaktywacyjnej.
8. Za zmianę adresu IP Abonent ponosi jednorazową opłatę określoną w Cenniku.
9. Za zmianę abonamentu na niższy Abonent uiszcza jednorazową opłatę określoną w Cenniku. Zmiana abonamentu na wyższy jest bezpłatna.
10. Wprowadzenie nowych pozycji do Cennika w związku ze zmianami parametrów Usługi lub rozszerzeniem Cennika nie stanowi podstawy do zmiany Umowy.
11. Abonent, który nie otrzymał Faktury VAT lub skończyła się mu książeczka opłat ma obowiązek powiadomienia FasterNet.pl o tym fakcie.
12. Abonent może być obciążony dodatkowymi kosztami za nieuzasadnione zgłoszenie usterki. Opłata za nieuzasadnione wezwanie na miejsce Usługodawcy określona jest w Cenniku.
13. Abonent ma prawo do nieodpłatnego zawieszenia korzystania z usług FasterNet.pl na okres 1-go miesiąca, winien jednak to zgłosić na 10 dni, przed rozpoczęciem miesiąca kalendarzowego. Okres zawieszenia usługi nie jest zaliczany jako okres korzystania z usługi, wobec czego umowa zostaje przedłużona o okres zawieszenia usługi.

### §.7

#### Reklamacje

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niewykonania bądź nienależytego wykonania Usługi. Abonent po zaobserwowaniu przerwy w działaniu usługi zobowiązany jest do powiadomienia FasterNet.pl pod wskazane niżej numery telefonów. FasterNet.pl przyjmuje **"Zgłoszenie Usterki"**, które jest podstawą do jej usunięcia. Kontakt z FasterNet.pl:
  - a) w dni robocze w godz. od 9:00 do 17:00 pod numer telefonu: **12-274-12-16**
  - b) w dni wolne od pracy lub po godzinach pracy **SMS-em** pod numer telefonu: **0-691-392-455**.
2. Podstawą reklamacji w firmie FasterNet.pl może być:
  - a) wykonanie usługi z naruszeniem warunków określonych w Regulaminie bądź w Umowie,
  - b) zła pod względem technicznym jakość usługi (nie uwzględnia się umotywowania zawartego w § 5 ust.5),
  - c) wadliwe rozliczenie usługi,
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko lub nazwę (firmy) Abonenta,
  - b) telefon kontaktowy,
  - c) opis przedmiotu reklamacji,
  - d) okoliczności uzasadniające reklamację,
  - e) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji wniesionej pisemnie.
4. Abonent ma prawo złożyć reklamację w siedzibie firmy pisemnie, bezpośrednio do wiadomości usługodawcy w formie elektronicznej lub telefonicznie pod nr tel. wskazane w Umowie.
5. Usługodawca jest obowiązany rozpatrzyć reklamacje w terminie 30 dni od jej otrzymania. FasterNet.pl zobowiązuje się potwierdzić przyjętą reklamację w terminie 14 dni.
6. Odpowiedź na reklamacje zawiera:
  - a) nazwę Usługodawcy,
  - b) powołanie podstawy prawnej rozstrzygnięcia,
  - c) rozstrzygnięcie wraz z uzasadnieniem,
  - d) podpis Usługodawcy,
7. Za datę wniesienia reklamacji uznaje się datę otrzymania pisma zawierającego reklamację bądź dzień jej zgłoszenia w siedzibie firmy.
8. Usługodawca zobowiązuje się usunąć usterkę uniemożliwiającą korzystanie z Usługi w terminie 24 godz. jeżeli jest ona po stronie FasterNet.pl i warunki atmosferyczne na to pozwalają. Usterki u Abonenta będą usuwane w ustalonym terminie.
9. Za każde 24 godz. nieuzasadnionej przerwy w świadczeniu Usługi spowodowanej usterką Usługodawcy, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 opłaty miesięcznej za usługi internetowe.
10. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania spornej należności.
11. W przypadku nie uznania reklamacji, reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od otrzymania odmowy reklamacji.
12. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego.

### §.8

#### Odpowiedzialność

1. FasterNet.pl odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w granicach określonych w Kodeksie Cywilnym, Regulaminie i Umowie.
2. FasterNet.pl nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści i szkód pośrednich przez Abonenta.
3. Abonent ponosi odpowiedzialność za nie przestrzeganie postanowień Regulaminu i Umowy.
4. FasterNet.pl nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie Usługi, jeżeli wynika to z:
  - a) z przyczyn niezależnych od Usługodawcy, a w szczególności z takich przyczyn, które są wynikiem działania Abonenta,

b) siły wyższej (wyładowania atmosferyczne, wiatry, klęski żywiołowe, uszkodzenia sieci energetycznej), awarie wynikłe z winy nadrzędnego Operatora komunikacyjnego (np. awarie linii bezpośrednich).

5. W wyniku zaistnienia sporu Usługodawca dąży do rozwiązania go w drodze mediacji bądź za pomocą sądu polubownego. Abonent w kwestiach spornych może zwrócić się o pomoc do Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE).

6. Zakres usługi serwisowej obejmuje:

- a) usuwanie usterek i awarii spowodowanych przez FasterNet.pl,
- b) informacje o usługach, min. poprzez stronę internetową,
- c) przyjmowanie zamówień na usługi i na zmiany usług.

7. Abonent nie może przenieść praw i obowiązków wynikających z niniejszej Umowy na osoby trzecie bez uprzedniego uzyskania zgody FasterNet.pl, wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

### §.9

#### Kary umowne

1. FasterNet.pl oraz Abonenta obowiązują kary umowne wobec siebie.
2. Abonent za nieuzasadnione, nagłe rozwiązanie Umowy z przyczyn nie znanych FasterNet.pl zobowiązany jest uiścić karę w wysokości opłaty abonamentowej za miesiące, które pozostałyby do prawidłowego zakończenia Umowy.
3. **Jeżeli Abonent nie uiści opłaty za 4 miesiące korzystania z usługi to umowa może zostać rozwiązana w trybie natychmiastowym, za co FasterNet.pl może dodatkowo nałożyć karę w wysokości iloczynu 4 abonamentów Klienta i obciążyć go wszelkimi kosztami sądowymi i windykacyjnymi za kroki podjęte przez FasterNet.pl, które mają na celu odzyskanie długu od Abonenta.**
4. FasterNet.pl zobowiązany jest uiścić karę za nienależyte świadczenie usługi w wysokości 1/30 opłaty miesięcznej, za każde kolejne 24 godz. niedostarczenia usługi spowodowane usterką FasterNet.pl. Karę tą FasterNet.pl uiszcza na podstawie otrzymanej reklamacji od Abonenta poprzez pomniejszenie kolejnego rachunku Abonenta o kwotę na którą został poszkodowany.
5. O ile przerwa w świadczeniu Usługi nastąpiła z winy Użytkownika, Abonent zobowiązany jest pokryć koszty związane z przywróceniem możliwości jej świadczenia przez FasterNet.pl.
6. Suma zapłaconych przez Usługodawcę kar umownych, o których mowa w ust. 1 nie może przekroczyć w danym okresie rozliczeniowym, wysokości miesięcznych opłat abonamentowych przewidzianych w Cenniku.

### §.10

#### Urządzenia

1. W celu wykonania postanowień Umowy FasterNet.pl zamontuje w siedzibie Klienta urządzenia dostępowe do sieci Internet. W przypadku posiadania przez Klienta własnych urządzeń, FasterNet.pl skonfiguruje i dokona aktywacji urządzeń, pobierając przy tym stosowną opłatę określoną w cenniku. Dostarczone przez FasterNet.pl urządzenia są własnością FasterNet.pl, chyba że Umowa mówi inaczej. Po zakończeniu Umowy lub rozwiązaniu jej przed czasem Abonent zobowiązany jest do demontażu i zwrotu urządzeń na swój koszt do siedziby FasterNet.pl.
2. W przypadku braku możliwości zwrotu przez Abonenta Urządzeń do FasterNet.pl lub ich zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany jest zwrócić FasterNet.pl kwotę umożliwiającą odtworzenie przez FasterNet.pl takich samych urządzeń. Nie dotyczy Abonentów posiadających własne urządzenia.
3. Koszty uszkodzenia lub utraty urządzenia obciążają abonenta w przypadku, gdy uszkodzenie lub utrata powstały jako następstwo nieuprawnionego działania abonenta, w szczególności poprzez niewłaściwe korzystanie lub inne przyczynienie się do uszkodzenia lub utraty oraz gdy poprzez brak zabezpieczeń lub złe zabezpieczenie miejsca przechowywania dzierżawionego urządzenia, nastąpiło jego uszkodzenie, bądź utrata. Nie dotyczy w przypadku posiadania własnego sprzętu.
3. Wartość urządzeń jest określona w cenniku obowiązującym w dniu podpisania Umowy. Nie dotyczy Abonentów posiadających własne urządzenia.

### §.11

#### Postanowienia końcowe

1. Strony winny wzajemnie informować się o zmianie adresu zamieszkania lub siedziby firmy.
2. Zmiany Umowy oraz zgłoszenia, o których mowa w Regulaminie winny być dokonywane na piśmie pod rygorem nieważności.
3. Poprzez zawarcie Umowy Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, w celu wykonywania przez FasterNet.pl działalności telekomunikacyjnej. Każdy Abonent ma prawo wglądu do swoich danych, a także prawo ich korygowania.
3. Dane osobowe Abonentów nie są udostępniane osobom trzecim.
4. Abonent zobowiązany jest do korzystania z sieci w sposób wskazany w Regulaminie i Umowie, a w szczególności do:
  - a) nie korzystania z usług internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci,
  - b) nie rozdzielania przypisanej prędkości osobom trzecim,
  - c) nie umieszczania na serwerach będących własnością FasterNet.pl nielegalnych informacji lub oprogramowania.
5. Wszelkie zmiany niniejszego Regulaminu wprowadzane są w trybie przewidzianym w art. 59 ust.2 ustawy Prawo Telekomunikacyjne i są podawane do wiadomości Abonentom, którzy zawarli Umowę o korzystanie z Usług. Informacje takie podawane są na stronie internetowej [www.fasternet.pl](http://www.fasternet.pl)