

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

ważny od 1 października 2006 r.

Załącznik nr.1

Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług zwany dalej "Regulaminem" określa zakres i warunki wykonywania usług przez Operatora – firmy LU-MEDIA.

## §1 Definicje

1. Użyte w Regulaminie określenia mają następujące znaczenie:
2. Abonament – uprawnienie do korzystania z usług sieci Operatora na podstawie umowy.
3. Abonent – usługobiorca, osoba fizyczna, osoba prawna, inny podmiot nieposiadający osobowości prawnej, z którym podpisano umowę.
4. Centrum Zarządzania Siecią – jednostka organizacyjna Operatora zarządzająca siecią telekomunikacyjną Operatora.
5. Faktura – faktura VAT wystawiana Abonentowi na podstawie Załącznika nr 3 do Umowy.
6. Sieć Operatora – zespół środków technicznych umożliwiających przesyłanie sygnałów w sieci telekomunikacyjnej, przeznaczony do realizacji określonej Usługi Telekomunikacyjnej.
7. Operator – firma LU-MEDIA.
8. Siła wyższa – zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, a w szczególności: działanie sił przyrody, wojna, strajki, lokauty, awarie w dostawie energii, akty władzy państwowej, samorządowej.
9. Umowa – umowa z Abonentem, na podstawie, której Operator zobowiązuje się do świadczenia usług na rzecz Abonenta, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania należności za usługi.
10. Usługi – usługi świadczone na rzecz Abonenta przez Operatora.
11. Usługa Telekomunikacyjna – usługi polegające na zapewnieniu przekazu danych cyfrowych pomiędzy urządzeniami Abonenta.

## §2 Umowa

1. Umowy zawierane są na czas nieokreślony, chyba że Strony postanowią inaczej.
2. W przypadkach, gdy czas trwania umowy jest określony, w razie wcześniejszego wypowiedzenia przez Abonenta umowy, Operator może obciążyć Abonenta kosztami wynikającymi z tego tytułu. Zakres kosztów będzie określony w zawieranej umowie.
3. Umowa zawierana jest po okazaniu przez Abonenta oryginałów lub poświadczonych kserokopii dokumentów:
4. osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej: odpis z właściwego przewidzianego prawem rejestru, REGON, NIP, tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, w których zainstalowane będą urządzenia abonenckie, stanowiący uprawnienie do władania lub dysponowania lokalem lub nieruchomością lub do ich zajmowania,
5. osoby fizyczne: dowód osobowy, dokumenty stanowiące uprawnienie do władania lub dysponowania lokalem lub nieruchomością lub do ich zajmowania, dobrowolnie numer NIP i numer telefonu.
6. Operator zastrzega sobie prawo do żądania dodatkowych dokumentów i informacji.
7. Operator zastrzega sobie prawo wykonania kserokopii dokumentów, o których mowa w ust. 3.
8. Zmiana świadczonych usług wg załącznika nr 3 nastąpi po elektronicznym, telefonicznym bądź pisemnym zgłoszeniu wniosku do Operatora przez Abonenta.
9. Z chwilą rozpoczęcia świadczenia usług przez Operatora Abonent oświadcza, że przyjmuje właściwe wykonanie usługi instalacji łącza sieciowego i nie wnosi zastrzeżeń do jego funkcjonowania.

## §3 Odmowa świadczenia Usług

Operator ma prawo odmówić zawarcia Umowy w szczególności, gdy:

1. Proponowany przez Abonenta zakres lub sposób korzystania z sieci może niekorzystnie wpłynąć na obsługę pozostałych użytkowników Sieci Operatora.

2. Brak jest możliwości technicznych realizacji Usługi.
3. Abonent nie przedstawił wymaganych dokumentów lub okazane dokumenty budzą wątpliwości, co do ich autentyczności.
4. Abonent poda błędne lub nieaktualne dane wymagane przy zawarciu Umowy.
5. Abonent nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z innej umowy zawartej z Operatorem lub innym operatorem.
6. Abonent nie przedstawi urzędowego potwierdzenia swoich danych osobowych, jeżeli Operator takiego potwierdzenia zażąda.
7. Abonent odmawia podpisania wszystkich wymaganych Załączników do Umowy.

## §4 Rozwiązanie umowy

1. Każda ze stron może rozwiązać umowę zawartą na czas nieokreślony z zachowaniem 30 dniowego terminu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. Okres wypowiedzenia liczony jest od dnia wpływu pisma o rezygnacji do Operatora.
3. Operator może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
4. Cofnięcia, ograniczenia lub wygaśnięcia zezwolenia przyznanemu Operatorowi.
5. Naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Abonenta, a w szczególności:
6. nie uregulowania w terminie przez Abonenta należności za wykonane Usługi,
7. powtarzającego się naruszania przez Abonenta warunków korzystania z Usług Telekomunikacyjnych określonych w Umowie lub/i Regulaminie,
8. podłączania przez Abonenta do Sieci Operatora lub do urządzeń z nią współpracujących innych urządzeń bez zgody Operatora,
9. stworzenia przez Abonenta zagrożenia dla interesów Operatora lub innych użytkowników Sieci Operatora.
10. Wykorzystania przez Abonenta Usług Świadczonech przez Operatora do celów niezgodnych z prawem.
11. Wszczęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego, upadłościowego, egzekucyjnego, innego postępowania naprawczego lub oddłużeniowego.
12. Siły wyższej.
13. Abonent może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku powtarzającego się rażącego naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Operatora, a w szczególności:
14. Nie uruchomienia Usługi w terminie ustalonym w Umowie z winy Operatora,
15. Wystąpienia przerw w świadczeniu usług trwających dłużej niż 30 dni z przyczyn zawnionych przez Operatora.
16. Umowa zostaje rozwiązana po upływie czasu, na jaki została zawarta.
17. Umowa z Abonentem wygasa z dniem zaprzestania świadczenia Usług.

## §5 Prawa i obowiązki Abonenta

Abonent zobowiązany jest do:

1. Korzystania z Usług stosownie do postanowień Regulaminu i Umowy, zgodnie z przeznaczeniem, nie naruszając prawa polskiego ani nie szkodząc innym użytkownikom Sieci Operatora.
2. Powiadamiania Operatora wszelkich zaistniałych dewastacjach i uszkodzeniach sieci (fizycznych jak i programowych).
3. Korespondencji z Operatorem za pomocą konta e-mail, podanego lub założonego podczas uruchamiania Usługi Telekomunikacyjnej (Załącznik nr 3). Korespondencja Operatora do Abonenta prowadzona będzie również za pomocą powyższego konta.
4. Dbania o stabilność systemu operacyjnego na komputerach podłączonych do sieci Operatora.
5. Właściwej ochrony antywirusowej swoich komputerów.
6. Bez względu na podłączanie swoich komputerów do gniazdek zasilających z uziemieniem.
7. Dbania o bezpieczeństwo swojego konta oraz

komputera poprzez stosowanie odpowiednich hasel i praw dostępu do swych zasobów.

8. Przestrzegania prywatności innych kont w systemie i nie ingerowania w ich zasoby nawet jeśli nie są one stosownie chronione.
9. Zgłoszenia Operatorowi z wyprzedzeniem 30 dni, chęci wykorzystywania dostępu do sieci w celach komercyjnych. W powyższym przypadku wymagana jest pisemna zgoda Operatora oraz zawarcie aneksu do umowy, regulującego warunki komercyjnego wykorzystania sieci.
10. Zgłoszenia Operatorowi z wyprzedzeniem 30 dni, chęci czasowego zawieszenia usługi dostępu do Internetu. Czas zawieszenia usługi wynosi 1 miesiąc i można z niej korzystać trzykrotnie w ciągu roku.

Abonentowi nie wolno:

1. Generować ponadnormatywnego ruchu w sieci.
2. Podłączać do łącza więcej urządzeń niż jest to przewidziane Umową.
3. Działać na szkodę zasobów lub innych użytkowników własnej i innych sieci.

## §6 Obowiązki Operatora

1. Operator zobowiązany jest do doprowadzenia Sieci do lokalu Abonenta i rozpoczęcia świadczenia za jej pomocą Usług określonych Umową w terminie wskazywanym w Umowie oraz do konserwacji Sieci zapewniając sprawne jej działanie.
2. Operator świadczy usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych.
3. Operator będzie rozszerzał zakres świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.

## §7 Uruchomienie Usługi

1. Uruchomienie Usługi następuje z chwilą potwierdzenia podłączenia Sieci i podpisania Załącznika nr 3.
2. Za dzień rozpoczęcia świadczenia usług uznaje się pierwszy dzień po dniu uruchomienia Usługi.

## §8 Urządzenia Abonenckie

1. Operator może udostępnić Abonentowi na czas trwania Umowy urządzenia Abonenckie, których specyfikacja stanowi specjalny załącznik do Umowy.
2. Urządzenia Abonenckie są własnością Operatora. Warunki techniczne eksploatacji urządzeń Abonenckich określone są w załączniku do Umowy.
3. Abonent ponosi odpowiedzialność za stratę lub uszkodzenie Urządzeń Abonenckich, chyba że utrata lub uszkodzenie nastąpiło z winy Operatora.
4. Abonent ponosi wszelkie koszty naprawy Urządzeń Abonenckich, chyba że usterki powstały z winy Operatora.

## §9 Cesja

1. Abonent nie ma prawa, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora przenosić na rzecz osób trzecich jakichkolwiek praw lub obowiązków wynikających z niniejszej Umowy.
2. Abonent nie ma prawa, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora, umożliwiać osobom trzecim korzystania z Usług.
3. Abonent zobowiązuje się do usunięcia jakichkolwiek szkód po stronie Operatora, będących skutkiem umożliwienia przez Abonenta korzystania z Usług przez jakiegokolwiek osoby trzecie bez upoważnienia Operatora.

## §10 Cennik

1. Ceny i opłaty za świadczenie Usług określa Cennik Usług Świadczonech przez Operatora, stanowiący Załącznik nr 2 do Umowy.
2. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany cennika w każdym czasie, co nie stanowi zmiany Umowy.
3. W przypadku zmiany cen Operator powiadomi Abonenta z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego, o zakresie zmian i terminie ich wprowadzenia, przy czym powiadomienie może nastąpić przez umieszczenie informacji na witrynie Internetowej Operatora lub publikacji w gazecie o zasięgu lokalnym dla danego regionu.
4. W przypadku podwyższenia cen Abonent ma prawo, w terminie 14 dni od daty powiadomienia,

LU-MEDIA Łukasz Pieczonka

ul. Kusocińskiego 6/34 80-288 Gdańsk : tek +48 602 601 908

e-mail: [poczta@lu-media.pl](mailto:poczta@lu-media.pl) <http://www.lu-media.pl>

Regulamin str. 1/2

wypowiedzieć Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Wypowiedzenia dokonuje się poprzez złożenie pisemnego oświadczenia Operatorowi i przesłanie go listem poleconym. Nie rozwiązanie przez Abonenta Umowy w wyżej przewidziany sposób poczytuje się za wyrażenie zgody na podwyższenie cen.

#### §11 Sposób płatności i zasady regulowania opłat

1. Operator za świadczone Usługi wystawia Faktury Abonentowi.
2. Abonent zobowiązuje się do zapłaty rachunków w terminie podanym na Fakturze na wskazane na nim konto bankowe Operatora.
3. Opłata abonamentowa pobierana jest z góry, co miesiąc. Abonent w pierwszym otrzymanej Fakturze obciążony zostaje opłatą abonamentową za pierwszy okres rozliczeniowy proporcjonalnie do czasu korzystania z Usług Telekomunikacyjnych.
4. Operator pobiera opłatę za uruchomienie Usługi Telekomunikacyjnej w momencie zawarcia Umowy.
5. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpłynięcia należnej sumy na rachunek bankowy wskazany przez Operatora.
6. Abonent zobowiązuje się do zapłaty odsetek ustawowych za czas zwłoki w zapłacie należności, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności Faktury.
7. W przypadku, gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.
8. Zwłoka w opłacie należności może spowodować utratę udzielonego Abonentowi upustu w opłacie abonamentowej.
9. Operator ma prawo do zawieszenia świadczenia Usług, jeśli Abonent nie uregulował swoich zobowiązań wobec Operatora.
10. Uiszczona przez Abonenta opłata zmniejsza stan jego zadłużenia wobec Operatora. Wpłata ta zaliczana jest w pierwszej kolejności na najdawniej wymagane długi, ewentualnie kary umowne, a następnie na naliczone odsetki za opóźnienie.
11. Faktura przesyłana jest na adres Abonenta pocztą lub do odbioru w biurze operatora.
12. Operator zastrzega sobie prawo obciążenia Abonenta opłatami za Usługi, nieuwzględnione w Fakturach za poprzednie okresy rozliczeniowe.
13. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczenia Abonamentu według Załącznik nr 3 do Umowy w terminie określonym na Fakturze.
14. Nie otrzymanie Faktury przez Abonenta nie zwalnia go od dokonania terminowej opłaty abonamentowej na rzecz Abonenta.

#### §12 Odpowiedzialność Operatora

1. W przypadku przerwy w świadczeniu Usług przez Operatora wynikającej z winy Operatora, Operator zapłaci Abonentowi karę umowną poprzez obniżenie wysokości opłaty abonamentowej.
2. Obniżenie wysokości opłaty abonamentowej dokonywane jest na następujących zasadach:
3. Obniżenie opłaty abonamentowej będzie liczone w wysokości 1/15 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdą dzień przerwy spowodowanej awarią.
4. Przy ustalaniu czasu trwania przerwy, jako początek przyjmuje się dzień, w którym nastąpił moment zarejestrowania przez Centrum Zarządzania Siecią zgłoszenia Abonenta o wystąpieniu przerwy, pod warunkiem stwierdzenia przerwy przez centrum Zarządzania Siecią.
5. Za czas zakończenia przerwy przyjmuje się moment zarejestrowania zakończenia przerwy przez Centrum Zarządzania Siecią.
6. Operator nie dokonuje obniżenia opłaty abonamentowej, jeżeli przerwy w świadczeniu Usług wynikają z pomiarów testowych i eksploatacyjnych, uzgodnionych z Abonentem.
7. Zapłata kary umownej ustalonej w ust. 1 wyczerpuje w całości odpowiedzialność Operatora wobec Abonenta. Abonent nie może żądać odszkodowania przenoszącego wysokość zastrzeżonej kary umownej.

#### §13 Wyłączenie odpowiedzialności Operatora

1. Operator nie odpowiada za dostęp osób nieuprawnionych do informacji przesyłanej w Sieci

Operatora, gdy wynika on z winy Abonenta lub osoby trzeciej, za którą Operator nie ponosi odpowiedzialności lub z działania Siły wyższej.

2. Operator nie odpowiada za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie Usług w przypadku, gdy wynika to z działania Siły wyższej lub innych przyczyn niezależnych od Operatora, a w szczególności uszkodzeń lub awarii spowodowanych przez Abonenta lub osoby trzecie, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności
3. Operator nie odpowiada za uszkodzenia bądź zniszczenie sprzętu Abonenta podłączonego do Sieci w przypadku, gdy wynika to z działania Siły wyższej lub innych przyczyn niezależnych od Operatora, a w szczególności uszkodzeń lub awarii spowodowanych przez Abonenta lub osoby trzecie, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za problemy wynikłe z niezności obsługi komputera, awarii bądź niewłaściwego działania systemu operacyjnego Abonenta, bądź innych przyczyn całkowicie niezależnych od Operatora i może pobierać opłaty za wezwanie serwisu w powyższym przypadku według cennika.
5. Operator nie odpowiada za trudności w dostępie do Internetu mające źródło w punktach styku łącz między operatorskich z Siecią lub nieprawidłowym funkcjonowaniem komputera/systemu Abonenta.

#### §14 Ograniczenie odpowiedzialności Operatora

1. Operator nie odpowiada za szkody będące skutkiem przerw w świadczeniu usług z wyjątkiem sytuacji, gdy szkoda jest następstwem winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa po stronie Operatora.
2. W żadnym wypadku odpowiedzialność Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień niniejszej umowy nie obejmuje utraconych korzyści przez Abonenta.
3. W przypadku, gdy do świadczenia usług wykorzystano zasoby telekomunikacyjne innych operatorów, odpowiedzialność Operatora jest ograniczona do odpowiedzialności wynikającej z regulaminu świadczenia usług właściwych operatorów.

#### §15 Poufność informacji

1. Operator i Abonent zobowiązani są do zachowania poufności informacji o warunkach łączącej Strony Umowy oraz danych identyfikacyjnych Abonenta, a wzajemnie udzielane informacje mogą być wykorzystane wyłącznie do celów wykonania łączącej Strony Umowy.
2. Wszelkie informacje, o których mowa w ust. 1. mogą być udzielone osobom trzecim tylko w przypadkach przewidzianych prawem.
3. Operator i Abonent zobowiązani są do wzajemnego zachowania poufności informacji oraz zbiorów danych, do których mieli dostęp poprzez Sieć Operatora w trakcie obowiązywania Umowy, jak również zobowiązani są do nie zbierania, przetwarzania i przechowywania oraz do nie udostępniania tych informacji i danych osobom trzecim bez zgody drugiej Strony. Obowiązek dochowania poufności obejmuje także pracowników i inne osoby, którym Strony powierzyły wykonanie zobowiązań lub za pomocą których zobowiązania wykonały. Obowiązek ten wiąże Strony także po rozwiązaniu Umowy.
4. Operator nie ingeruje w treść przesyłanych lub otrzymywanych przez Abonenta informacji i nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne naruszenie prawa wynikające z treści takich informacji.
5. Operator zastrzega sobie prawo do używania nazwy Abonenta w materiałach reklamowych i marketingowych, pod warunkiem uzyskania pisemnej zgody Abonenta na takie użycie. Jednakże zgoda taka nie jest konieczna w przypadku umieszczania nazwy Abonenta na listach referencyjnych Operatora.

#### §16 Reklamacje

1. Reklamacje Abonenta mogą dotyczyć konkretnych uchybień w pracy Sieci Operatora lub świadczenia usług lub/i wysokości naliczanych opłat przez Operatora i winny być składane niezwłocznie po zaistnieniu uchybień.

2. Uprawniony do złożenia reklamacji jest Abonent.
3. Reklamacje mogą być zgłaszane w terminie 12 miesięcy od daty uchybienia, którego reklamacja dotyczy, przy czym reklamacja dotycząca niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi może dotyczyć uchybień zaistniałych nie dawniej niż 3 miesiące przed datą złożenia reklamacji.

#### §17 Tryb reklamacyjny

1. Reklamacje należy składać w formie pisemnej telefonicznej lub osobiście do Biura Obsługi Abonenta. Adresy i numery telefonów do Biura Obsługi Abonenta zawarte są w załączniku nr 3 do umowy.
2. Reklamacja Abonenta powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 dni od jej doręczenia Operatorowi. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Abonent zostaje poinformowany pocztą elektroniczną.
3. Reklamacja musi zawierać pod rygorem jej odrzucenia nazwę Abonenta, adres jego siedziby/miejsce zamieszkania, numer umowy i faktury, adres miejsca świadczenia usług, których reklamacja dotyczy, wysokość reklamowanej kwoty należności lub dokładne określenie niewykonanej lub nienależytej wykonanej usługi oraz okres, którego zdarzenie dotyczy, a także wszelkie dokumenty i posiadane dowody uzasadniające reklamację, podpis osoby uprawnionej do reprezentowania Abonenta.
4. Reklamacja dotycząca wysokości należności nie zwalnia z obowiązku jej zapłaty, przy czym w przypadku uznania reklamacji wniesiona opłata zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności Abonenta.

#### §18 Postanowienia końcowe

1. Abonent zobowiązany jest do poinformowania operatora o wszelkich zmianach dotyczących zmiany statusu prawnego.
2. Operator może rozszerzać zakres oferowanych usług bez konieczności zmiany Regulaminu.
3. Wszelkie oświadczenia skierowane do Operatora winny być dokonywane w formie pisemnej.
4. Wszelkie zmiany w niniejszym Regulaminie muszą być dokonywane w formie pisemnej, a o zmianach i ich zakresie Operator winien poinformować Abonenta pisemnie na co najmniej 14 dni od daty wejścia w życie zmian w Regulaminie.
5. Operator posiada wyłączne prawo do zmian i interpretacji Regulaminu;
6. W przypadku zmian w Regulaminie niekorzystnych dla Abonenta, Abonent ma prawo w terminie 14 dni od daty powiadomienia, wypowiedzieć umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Wypowiedzenia dokonuje się poprzez złożenie pisemnego oświadczenia operatorowi i przesłanie go listem poleconym. Nie rozwiązanie przez Abonenta umowy w wyżej przewidziany sposób poczytuje się za wyrażenie zgody na zmiany Regulaminu.
7. Oświadczenia Operatora skierowane do Abonenta pod adres jego siedziby lub adres miejsca zamieszkania wskazany w umowie lub w zawiadomieniu o z mianie adresu, w przypadku ich nie odebrania, wywołują skutki prawne w dacie awiza.
8. Wszelkie spory powstałe na tle wykonywania Umowy Abonenckiej, której niniejszy Regulamin stanowi integralną część, podlegają rozpoznaniu przez Sąd Powszechny właściwy dla siedziby Operatora

#### §19 Wejście w życie

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 października 2006 roku.