

## **Regulamin świadczenia usługi dostępu do sieci Internet obowiązujący od 1 grudnia 2009 r.**

### **§ 1 [Wstęp]**

1. MSK Systemy Informatyczne Michał Skwarek z siedzibą w Jaktorowie (96-313), ul. Fabryczna 15, została zarejestrowana w Rejestrze Ewidencji Przedsiębiorców pod numerem 79/2009.
2. Podstawą działalności telekomunikacyjnej MSK-SI jest wpis do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
3. Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej "Regulaminem" określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych przez MSK-SI, a także zakres wzajemnych zobowiązań wynikających z umów zawieranych pomiędzy MSK-SI a podmiotami korzystającymi z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez MSK-SI.
4. Postanowienia Regulaminu nie naruszają praw konsumentów określonych przepisami prawa.

### **§ 2 [Definicje]**

1. Określenia użyte w liczbie pojedynczej lub mnogiej w Regulaminie, Cenniku lub umowach, do których ma zastosowanie Regulamin, oznaczają:
  - a. "Abonent" – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, utworzona i działająca zgodnie z przepisami prawa, która jest stroną Umowy;
  - b. "Awaria" – przerwa w świadczeniu Usługi lub obniżenie jakości świadczenia Usługi zdefiniowane w Umowie;
  - c. "Cennik" – Cennik Usług MSK-SI;
  - d. "Czas Reakcji Na Awarię" – okres pomiędzy zgłoszeniem Awarii przez Abonenta a rozpoczęciem prac nad jej usunięciem;
  - e. "Czas Usunięcia Awarii" – okres pomiędzy utworzeniem Zgłoszenia Problemu a rozpoczęciem kontaktowania się z Abonentem w celu potwierdzenia usunięcia Awarii, przy czym Czas Usunięcia Awarii biegnie dalej w przypadku zasadnej odmowy potwierdzenia usunięcia Awarii przez Abonenta; Czas Usunięcia Awarii dotyczy wyłącznie Awarii zgłoszonych przez Abonenta;
  - f. "Dzień Roboczy" – każdy dzień tygodnia z wyjątkiem sobót i dni wolnych od pracy na podstawie przepisów prawa;
  - g. "Godziny Robocze" – standardowy czas pracy MSK-SI, który trwa w Dni Robocze w godzinach 09:00-18:00;
  - h. "Linia Dostępowa" – łącze telekomunikacyjne wraz z obsługującymi je urządzeniami telekomunikacyjnymi, służące do połączenia urządzenia Abonenta z Siecią MSK-SI; interfejs w urządzeniu Sieci MSK-SI, znajdującym się w Węźle MSK-SI, przydzielony Abonentowi, nie jest elementem Linii Dostępowej;
  - i. "Obsługa Serwisowa" – nadzór nad ciągłością i jakością świadczenia Usługi, wykonywany przez MSK-SI; zakres Obsługi Serwisowej obejmuje utrzymywanie ustalonych w Umowie warunków technicznych Usługi; szczegółowe warunki Obsługi Serwisowej mogą być określone w Warunkach Świadczenia Usługi (SLA);
  - j. "Okno Serwisowe" – okres, w którym mogą być wykonywane Prace Planowane; Okno Serwisowe Sieci MSK-SI: soboty, niedziele i poniedziałki w godzinach 0:00-05:00;
  - k. "Okres Rozliczeniowy" – okres, za który dokonywane są rozliczenia świadczeń pieniężnych Abonenta wobec MSK-SI; Okres Rozliczeniowy oznacza miesiąc kalendarzowy; jeżeli świadczenie Usługi rozpoczęło się po pierwszym dniu danego miesiąca kalendarzowego, za pierwszy Okres Rozliczeniowy przyjmuje się okres od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi do ostatniego dnia tego miesiąca kalendarzowego; jeżeli świadczenie Usługi zostało zakończone w inny niż ostatni dzień danego miesiąca kalendarzowego, Okres Rozliczeniowy kończy się z dniem zakończenia świadczenia Usługi;
  - l. „Oplata” – wynagrodzenie MSK-SI naliczane za świadczenie Usługi w poszczególnych Okresach Rozliczeniowych (Oplata abonamentowa), za świadczenia jednorazowe (Oplata jednorazowa) lub według stopnia wykorzystania Usługi;
  - m. "Prace Planowane" – prace konserwacyjne i modernizacyjne w Sieci MSK-SI, które mogą skutkować przerwami w świadczeniu Usługi; o Pracach Planowanych prowadzonych w Oknie Serwisowym MSK-SI będzie informowała Abonenta w formie elektronicznej z co najmniej 48godzinnym wyprzedzeniem; Prace Planowane prowadzone poza Oknem Serwisowym będą każdorazowo uzgadniane z Abonentem; przerwy w świadczeniu Usługi, spowodowane Pracami

- n. "Reklamacja" – poinformowanie MSK-SI o nieprawidłowościach w wymiarze naliczanych przez MSK-SI Oplat albo niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu Usługi;
- o. "Sieć MSK-SI" – sieć telekomunikacyjna zarządzana przez MSK-SI, służąca bezpośrednio lub pośrednio do oferowania Usług;
- p. "Siła Wyższa" – zdarzenie zewnętrzne, które ma charakter nadzwyczajny i któremu nie można zapobiec nawet przy dołożeniu należytej staranności (np. katastrofalne działanie przyrody, wojna, rozruchy itp.);
- q. "Umowa" – umowa o świadczenie Usługi na rzecz Abonenta, zawarta pod rygorem nieważności w formie pisemnej;
- r. "Usługa" – usługa telekomunikacyjna świadczona przez MSK-SI na podstawie Umowy zawartej z Abonentem;
- s. "Warunki Świadczenia Usługi (SLA)" – dokument określający parametry jakościowe Usługi oraz zasady naliczania kar umownych z tytułu niedotrzymania tych parametrów;
- t. "Węzeł MSK-SI" – infrastruktura telekomunikacyjna, zarządzana przez MSK-SI i stanowiąca część Sieci MSK-SI;
- u. "Zgłoszenie Problemu" – dokument w formie elektronicznej, wystawiony w wewnętrznym systemie informatycznym MSK-SI; Zgłoszenie Problemu zawiera niezbędne informacje na temat Awarii.
- w. "Konsument" – osoba fizyczna, dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

### **§ 3 [Zakres usług]**

1. MSK-SI świadczy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej Usługi każdemu podmiotowi bez ograniczeń, w zakresie określonym wpisem do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, tj.:
  - a. usługi transmisji danych z wykorzystaniem Sieci MSK-SI lub sieci innego operatora,
  - b. usługi zapewniania dostępu do sieci Internet z wykorzystaniem Sieci MSK-SI lub sieci innego operatora,
  - c. usługi telekomunikacyjne zgodnie z przeznaczeniem stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej.
2. Usługi świadczone przez MSK-SI zostały wymienione w Cenniku.
3. MSK-SI świadczy Usługi na zasadach określonych Umową oraz Regulaminem, przy czym w razie rozbieżności pomiędzy Umową a Regulaminem mają zastosowanie postanowienia Umowy.
4. Usługa, której zakres lub sposób wykonania odbiega od standardowego, może być uregulowana odrębnym porozumieniem.
5. MSK-SI dla świadczenia Usługi może posługiwać się podwykonawcami.

### **§ 4 [Umowa]**

1. W Umowie ustala się Usługę, której świadczenie stanowi przedmiot Umowy, okres jej obowiązywania oraz wysokość Oplat należnych MSK-SI z tytułu świadczenia Usługi.
2. Oplata abonamentowa może składać się z następujących elementów:
  - a. udostępnienie Abonentowi interfejsu służącego do świadczenia Usługi,
  - b. gwarantowana szybkość przekazywania sygnałów poprzez udostępniony Abonentowi interfejs w Sieci MSK-SI,
  - c. wielkość (wolumen) ruchu generowanego przez Abonenta,
  - d. wielkość przestrzeni udostępnionej Abonentowi w Węźle MSK-SI,
  - e. liczbę i rodzaj urządzeń udostępnionych Abonentowi,
  - f. ilość, rodzaj lub wielkość: przestrzeni dyskowych, mocy obliczeniowej i oprogramowania urządzeń MSK-SI udostępnionych Abonentowi.
3. W przypadku zmiany Cennika polegającej na podwyższeniu dotyczącej Abonenta Oplaty, ulega ona zmianie, o ile Abonent nie wypowie Umowy w terminie 14 dni od poinformowania Abonenta o zmianie Cennika. W razie wypowiedzenia Umowy ulega ona rozwiązaniu z upływem ostatniego dnia kolejnego Okresu Rozliczeniowego, nie później jednak niż z upływem 30 dni.
4. MSK-SI może dochodzić roszczenia o zwrot ulgi, jaką przyznał Abonentowi w stosunku do Oplaty w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta, rozwiązania Umowy z przyczyn określonych powyżej w ust. 3 lub rozwiązania Umowy przez MSK-SI z winy Abonenta.
5. MSK-SI może odmówić świadczenia Usługi, jeżeli proponowany przez zamawiającego Usługę zakres korzystania z Sieci MSK-SI może

uniemożliwić zapewnienie odpowiedniego standardu usług, z których korzysta MSK-SI, sam zamawiający lub inni Abonenci.

6. MSK-SI może uzależnić zawarcie Umowy od:

a. dostarczenia przez zamawiającego Usługę dokumentów potwierdzających możliwość wykonania wobec MSK-SI zobowiązania wynikającego z Umowy,

b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej zamawiającego Usługę, wynikającej z danych będących w posiadaniu MSK-SI lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej zgodnie z przepisami prawa,

c. możliwości zapewnienia warunków technicznych wykonywania Usługi.

7. MSK-SI, stwierdzając gotowość rozpoczęcia świadczenia Usługi przekaże Abonentowi Umowę lub protokół zdawczo-odbiorczy drogą faksową, pocztą elektroniczną lub do rąk własnych. Abonent w terminie trzech dni od otrzymania dokumentów podpisze je i dostarczy MSK-SI. W przypadku nieuzasadnionego niedostarczenia podpisanego Umowy lub protokołu zdawczo-odbiorczego w terminie, jednostronne podpisanie protokołu przez MSK-SI wywołuje skutki równoznaczne z podpisaniem protokołu zdawczo-odbiorczego przez MSK-SI i Abonenta. Dostarczenie MSK-SI podpisanego protokołu zdawczo-odbiorczego stanowi potwierdzenie rozpoczęcia świadczenia Usługi.

8. Skutki złożenia przez Abonenta w Umowie nieprawdziwych oświadczeń, podania błędnych lub nieprawdziwych danych obciążają Abonenta. Abonent zobowiązuje się do bieżącego informowania o zmianie swojego adresu oraz danych osób wyznaczonych w Umowie do kontaktu z MSK-SI. Odpowiedzialność MSK-SI za szkody Abonenta, spowodowane brakiem możliwości skontaktowania się z Abonentem lub wyznaczoną przez niego osobą, jest wyłączona.

9. W przypadku braku określenia czasu, na jaki zawarto Umowę, Umowa zawarta jest na czas nieoznaczony z trzymiesięcznym terminem wypowiedzenia.

10. Umowa zawarta na czas określony, równy lub dłuższy niż 30 dni, ulega po upływie okresu, na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony na niezmiennych warunkach, chyba że Abonent, na co najmniej 10 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży listownie pisemne oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.

11. W przypadku zawierania Umowy z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość, Abonent ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 10 dni od daty zawarcia Umowy, składając osobiście lub listownie w siedzibie Operatora stosowne oświadczenie na piśmie.

12. Umowa może zostać wypowiedziana przez MSK-SI ze skutkiem natychmiastowym w przypadkach określonych w Umowie, a także w przypadku, gdy:

a. Abonent przekroczy termin płatności Opłat w dwóch następujących po sobie Okresach Rozliczeniowych, z zastrzeżeniem, że wypowiedzenie Umowy może poprzedzić wezwanie do zapłaty lub zawieszenie świadczenia Usługi,

b. Abonent przekroczy termin płatności o ponad 30 dni,

c. Abonent nie spełni warunków określonych w § 6 ust. 7,

d. przepisy prawa, wyrok sądu lub decyzja administracyjna spowoduje cofnięcie, wygaśnięcie lub ograniczenie uprawnień MSK-SI lub warunków niezbędnych do świadczenia Usługi Abonentowi,

e. nastąpi zmiana warunków technicznych świadczonej Usługi, która uniemożliwi jej dalsze świadczenie a zmiana ta nie jest następstwem okoliczności, za które MSK-SI ponosi odpowiedzialność,

f. Abonent naruszy postanowienia Regulaminu bądź Umowy i nie zaprzestanie naruszenia w terminie 7 dni od doręczenia Abonentowi wezwania do zaprzestania naruszenia,

g. zawieszono świadczenie Usługi i okres zawieszenia trwa dłużej niż 14 dni,

h. doszło do istotnego obniżenia wiarygodności płatniczej Abonenta. (Abonent zalega z płatnościami powyżej 5 okresów rozliczeniowych)

13. Abonent może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:

a. MSK-SI rażąco naruszy postanowienia Regulaminu bądź Umowy i nie zaprzestanie naruszenia w terminie 7 dni od doręczenia MSK-SI pisemnego wezwania do zaprzestania naruszenia,

b. nastąpi przerwa w świadczeniu Abonentowi Usługi, która trwać będzie w sposób ciągły ponad 72 godziny, chyba że przerwa jest następstwem okoliczności, za które MSK-SI nie ponosi odpowiedzialności.

14. Wypowiedzenie Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności i musi zostać doręczone listem poleconym na adres korespondencyjny strony Umowy.

15. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi wszelkie Opłaty za świadczoną Usługę, naliczane zgodnie z Umową.

16. Umowa wygasa wskutek zaprzestania prowadzenia działalności telekomunikacyjnej przez MSK-SI.

17. Abonent od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy zobowiązany jest zaprzestać korzystania z urządzeń końcowych, adresów IP, numerów telefonicznych bądź innych identyfikatorów przyznanych Abonentowi przez MSK-SI lub infrastruktury telekomunikacyjnej MSK-SI.

18. Wskutek zawarcia Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz – jeśli Umowa jest zawierana w ramach akcji promocyjnej – Warunków Promocji, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika oraz Warunków Promocji, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za Usługi.

19. Abonent nie może świadczyć usług telekomunikacyjnych osobom trzecim z wykorzystaniem Usługi świadczonej przez MSK-SI.

20. Zmiana Umowy wymaga formy pisemnej, chyba że w Regulaminie lub Umowie wskazano inaczej.

21. Każda ze stron może rozwiązać Umowę lub zmienić taką Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług w drodze wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie. Za dzień dokonania wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpływu wypowiedzenia do Operatora. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach Umowy do daty jej rozwiązania.

22. Abonent może odstąpić od Umowy w przypadku nierozpoczęcia świadczenia Usług w terminie 30 dni od daty określonej w Umowie.

23. Operator może, poza formą pisemną lub elektroniczną za pomocą formularza na stronie internetowej, umożliwić Abonentowi zmianę warunków Umowy dotyczących świadczonych Usług ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową, okresu, na jaki została zawarta Umowa, w tym minimalnego okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych, pakietu taryfowego, sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi, a także sposobów dokonywania płatności, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie. W takim przypadku Operator utrwała oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i przechowuje je do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach oraz udostępnia Abonentowi treść oświadczenia na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej telefonicznie Operator utrwała całą rozmowę. Jednocześnie Operator potwierdzi Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Potwierdzenie Operator dostarcza drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia, w powyższy sposób lub na żądanie Abonenta Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej.

Potwierdzenie zawiera: a) treść zmiany warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub w przypadku, gdy treść zmiany ze względu na jej objętość utrudniać będzie Abonentowi zapoznanie się z nią – odesłanie do miejsca na stronie internetowej Operatora, gdzie Abonent może się z nią zapoznać; b) informację o złożeniu przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jej zakresie i terminie wprowadzenia tych zmian. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Do zachowania terminu odstąpienia wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.

24. Umowa wygasa w przypadku:

a) powzięcia przez Operatora wiadomości o śmierci Abonenta;

b) ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w tytule IV ustawy – Kodeks spółek handlowych;

c) niekorzystania z Usługi, za którą nie jest pobierana opłata okresowa przez okres 12 pełnych Okresów Rozliczeniowych.

25. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator:

a) zaprzestaje świadczenia Usług, chyba że wcześniej nastąpiło zawieszenie ich świadczenia;

b) z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa – ma prawo do usunięcia wszelkich danych i informacji dotyczących Abonenta uzyskanych w związku ze świadczeniem Usług.

26. W przypadku rozwiązania Umowy Abonent, któremu Operator udostępnił do korzystania z Usługi Urządzenie Abonenckie ma obowiązek zwrotu tego Urządzenia na własny koszt przesyłając Urządzenie na adres wskazany w Umowie w terminie 14 dni od daty rozwiązania Umowy.

27. W przypadku niewykonania zobowiązania, o którym mowa w ust.

26. Abonent zobowiązany będzie do zapłaty w terminie 14 dni od daty wystawienia noty obciążeniowej kary umownej w wysokości określonej w Umowie lub Cenniku za każde niezwrócone Urządzenie.

## § 5 [Płatności]

1. Opłaty określone w Umowie obejmują podatek od towarów i usług.

2. Faktury dotyczące Opłat abonamentowych wystawiane są z góry za każdy Okres Rozliczeniowy i obejmują należności za ten Okres. W przypadku, gdy Okres Rozliczeniowy jest krótszy niż miesiąc kalendarzowy, Opłata abonamentowa ulega proporcjonalnemu obniżeniu.

3. Faktury dostarczane są Abonentowi pocztą elektroniczną lub w inny, dopuszczalny prawnie sposób.

4. Opłaty naliczane są począwszy od daty rozpoczęcia świadczenia Usługi, zawartej w protokole zdawczo-odbiorczym dotyczącym danej Usługi.

5. Opłaty są płatne przelewem na rachunek bankowy MSK-SI określony na każdej fakturze. Płatność uznaje się za dokonaną z chwilą uznania odpowiednią kwotą rachunku bankowego MSK-SI.

6. Termin płatności danej Opłaty wskazany jest na fakturze. W przypadku niewskazania terminu płatności na fakturze, należność płatna jest w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury. W przypadku opóźnienia w dokonaniu płatności przez Abonenta, MSK-SI może żądać odsetek ustawowych. Wpłacone przez Abonenta kwoty zostaną zaliczone w pierwszej kolejności na poczet należności najdawniej wymagalnych.

7. Opłaty określone w walutach obcych przeliczane są na fakturze na złote polskie według średniego kursu Narodowego Banku Polskiego z ostatniego dnia roboczego poprzedzającego wystawienie faktury.

8. Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za świadczone Usługi określona jest w Cenniku obowiązującym w chwili wykonywania Usługi. Operator zastrzega sobie prawo zmiany Cennika w każdym czasie, w trybie zgodnym z obowiązującymi przepisami.

9. Operator doręczy Abonentowi na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ostatnim zdaniu niniejszego ustępu, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku. W razie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także Opłata Wyrównawcza, chyba że zmiana następuje na skutek zmiany przepisów prawa. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Regulamin Świadczenia Usług przez MSK-SI Cennika drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

## § 6 [Korzystanie z infrastruktury telekomunikacyjnej]

1. W celu wykonania Umowy MSK-SI może zainstalować u Abonenta i umożliwić Używanie urządzeń końcowych lub innych elementów infrastruktury telekomunikacyjnej, co Abonent potwierdza podpisaniem odpowiedniego protokołu przekazania urządzenia lub elementu infrastruktury. Abonent ma obowiązek uniemożliwić dostęp osób nieupoważnionych do tych urządzeń lub elementów

infrastruktury, o ile znajdują się one w pomieszczeniach lub w obrębie nieruchomości, którymi Abonent włada na podstawie posiadania, własności lub innego tytułu prawnego.

2. Abonent umożliwi upoważnionym przedstawicielom MSK-SI dostęp do urządzeń lub elementów infrastruktury, o których mowa w ust. 1 powyżej, w celu ich obsługi, kontroli, naprawy, usuwania przerwy w świadczeniu Usługi lub dokonywania prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych. MSK-SI nie ponosi odpowiedzialności za szkody Abonenta będące następstwem przerwy w świadczeniu Usługi, której MSK-SI nie mogła usunąć w wyniku braku dostępu do urządzeń lub elementów infrastruktury, o których mowa w ust. 1 powyżej.

3. Po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy Abonent umożliwi demontaż i niezwłocznie zwróci MSK-SI wszystkie urządzenia i elementy infrastruktury, o których mowa w ust. 1 powyżej, otrzymane od MSK-SI, przy czym ich stan nie powinien być gorszy niż wynikający z prawidłowej eksploatacji. W przypadku uszkodzenia lub utraty urządzenia lub elementu infrastruktury, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Abonent zobowiązany jest do zwrotu MSK-SI wszystkich udokumentowanych przez MSK-SI kosztów naprawy lub zakupu takiego urządzenia lub elementu infrastruktury.

4. Podczas uruchamiania i korzystania z urządzeń końcowych lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej, przekazanych Abonentowi do Używania na okres obowiązywania Umowy oraz podczas korzystania z Sieci MSK-SI, Abonent powinien przestrzegać przepisów prawa lub powszechnie stosowanych norm, zasad bezpieczeństwa, wymagań technicznych i eksploatacyjnych, dotyczących infrastruktury lub sieci telekomunikacyjnej.

5. Abonent odpowiada za skutki Używania przez niego lub osoby, którym Abonent umożliwił korzystanie z Usługi, oprogramowania nie posiadającego licencji wymaganych przepisami prawa.

6. Urządzenia i oprogramowanie wykorzystywane przez Abonenta w celu korzystania z Usług muszą spełniać zasadnicze wymagania oraz współpracować z innymi urządzeniami znajdującymi się w Sieci MSK-SI, nie powodować uszkodzeń Sieci MSK-SI i nie zakłócać jej funkcjonowania.

7. Abonent umożliwi MSK-SI skontrolowanie sposobu korzystania z Usługi oraz stanu i sposobu korzystania z przekazanych Abonentowi urządzeń lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej MSK-SI.

8. MSK-SI świadczy Usługę do miejsca udostępnionego Abonentowi zakończenia Sieci MSK-SI lub połączenia Sieci MSK-SI z siecią Abonenta.

9. MSK-SI może zawiesić świadczenie Usługi, bez prawa Abonenta do odszkodowania, w przypadku stwierdzenia:

a. korzystania za pośrednictwem Abonenta z Sieci MSK-SI przez osoby trzecie, nieupoważnione przez MSK-SI lub Abonenta,  
b. działania lub zaniechania Abonenta lub osoby, za których działanie lub zaniechanie Abonent ponosi odpowiedzialność, na szkodę innych abonentów, MSK-SI lub innych podmiotów współpracujących z MSK-SI,

c. opóźnienia w zapłacie Opłaty, przy czym podjęcie świadczenia Usługi może nastąpić dopiero po uiszczeniu wszystkich zaległych Opłat wraz z naliczonymi odsetkami,

d. korzystania z Usługi w celu naruszania obowiązujących przepisów. Zawieszenie świadczenia Usługi nie zwalnia Abonenta z obowiązku zapłaty Opłat abonamentowych za okres zawieszenia.

## § 7 [Tryb załatwiania reklamacji]

1. Abonent może złożyć Reklamację w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowo obliczoną Opłatę.

2. Reklamację Abonent zgłasza do biura obsługi klienta, wskazanego na stronie internetowej MSK-SI. Reklamacja powinna zawierać:

a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres Abonenta oraz dane niezbędne do kontaktu zwrotnego,

b. przedmiot reklamacji oraz wskazanie Okresu Rozliczeniowego, którego Reklamacja dotyczy,

c. przedstawienie okoliczności uzasadniających Reklamację,

d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy Reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez MSK-SI lub adres miejsca zakończenia Sieci MSK-SI,

e. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty,

f. numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,

g. podpis Abonenta,

- h. datę zawarcia Umowy oraz jej numer,  
i. załączniki dokumentujące okoliczności uzasadniające Reklamację.
3. Zgłoszenie Reklamacji powinno mieć formę pisemną lub ustnej informacji do protokołu, sporządzonego przez osobę przyjmującą Reklamację. Reklamacja może zostać złożona także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile w momencie składania Reklamacji nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne. Reklamację uznaje się za wniesioną z chwilą potwierdzenia jej wniesienia przez upoważnionego pracownika MSK-SI w formie pisemnej.
4. Reklamacja Abonenta powinna być rozpatrzona nie później niż w terminie 30 dni od daty jej wniesienia. O wyniku rozpatrzenia Reklamacji Abonent zostaje powiadomiony na piśmie.
5. MSK-SI może potrącić swoją wymagalną wierzytelność wobec Abonenta z wierzytelnością Abonenta, należną Abonentowi w wyniku uznania Reklamacji za zasadną.
6. Należność Abonenta podlega zwrotowi w wyniku uznania Reklamacji za zasadną poprzez jej zaliczenie na poczet Oplaty, a w przypadku braku Oplaty, poprzez przekazanie tej należności na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta.
7. Złożenie Reklamacji nie wstrzymuje obowiązku wniesienia Oplaty.
8. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
9. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
10. W zakresie postępowania reklamacyjnego, nieuregulowanym w Regulaminie, mają zastosowanie przepisy prawa.
11. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych 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 Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
12. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej 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 Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent 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 Abonenta do złożenia reklamacji.
13. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Operator, na żądanie Abonenta, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
14. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 15, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, 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.

#### **§ 8 [Tryb zgłaszania i obsługi awarii]**

1. Awarie należy zgłaszać niezwłocznie, telefonicznie lub w formie elektronicznej, konieczne jest podanie następujących danych:
- a. nazwa Abonenta,
  - b. imię i nazwisko osoby zgłaszającej,
  - c. numer Umowy lub identyfikator nadany na podstawie Umowy,
  - d. dane niezbędne do kontaktu zwrotnego
  - e. opis Awarii.
2. Opis Awarii powinien być na tyle szczegółowy, aby umożliwić szybkie i precyzyjne określenie jej przyczyn.
3. Przyjmujący informację o Awarii tworzy Zgłoszenie Problemu i podaje jego numer osobie zgłaszającej Awarię w przypadku zgłoszenia telefonicznego; w przypadku zgłoszenia Awarii drogą elektroniczną, przyjmujący zgłoszenie potwierdza zgłoszenie Awarii faksem lub telefonicznie podając w nim numer Zgłoszenia Problemu.
4. Abonent podczas kontaktów z MSK-SI w sprawach dotyczących usuwania Awarii powinien podawać numer Zgłoszenia Problemu.
5. Podczas usuwania Awarii może zaistnieć konieczność współpracy

MSK-SI z Abonentem. W przypadku braku możliwości skontaktowania się z Abonentem przez co najmniej godzinę, MSK-SI może wstrzymać usuwanie Awarii. Momentem wstrzymania jest w takim przypadku godzina rozpoczęcia prób skontaktowania się z Abonentem. Czas wstrzymania usuwania Awarii nie jest wliczany do Czasu Usunięcia Awarii; w takim przypadku osoby obsługujące dane Zgłoszenie Problemu podejmują co 30 minut próbę skontaktowania się z Abonentem, łącznie nie dłużej jednak niż przez 3 godziny. Jeżeli próba taka powiedzie się, bieg Czasu Usunięcia Awarii rozpoczyna się ponownie;

6. Po usunięciu Awarii MSK-SI kontaktuje się z Abonentem w celu potwierdzenia usunięcia Awarii; Abonent potwierdza usunięcie Awarii, co skutkuje zamknięciem Zgłoszenia Problemu. W przypadku braku odpowiedzi Abonenta, braku możliwości skontaktowania się Abonentem lub bezzasadnej odmowy Abonenta potwierdzenia usunięcia Awarii, MSK-SI zamyka Zgłoszenie Problemu bez potwierdzenia ze strony Abonenta.

#### **§ 9 [Odpowiedzialność]**

1. MSK-SI ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług na zasadach określonych w Regulaminie i Umowie.
2. Abonent odpowiada za szkody MSK-SI lub podmiotów współpracujących z MSK-SI, spowodowane przez Abonenta lub osoby trzecie, którym Abonent umożliwił korzystanie z Sieci MSK-SI za swoim pośrednictwem.
3. MSK-SI nie odpowiada za treść danych transmitowanych w Sieci MSK-SI w związku z umową o świadczenie usług drogą elektroniczną zawartą przez Abonenta z osobą trzecią.
4. MSK-SI nie odpowiada za możliwość realizowania Usługi w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi MSK-SI posiada połączenia międzyoperatorskie oraz za parametry jakościowe tych sieci.
5. MSK-SI nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści Abonenta.
6. MSK-SI zapewnia, że w okresie roku od daty rozpoczęcia świadczenia Usługi oraz w każdym następnym roku świadczenia Usługi, łączny Czas Usunięcia Awarii nie będzie dłuższy niż 2% czasu świadczenia Usługi w okresie rocznym. Warunki Świadczenia Usługi (SLA) mogą określać parametry jakości Usługi w sposób odrębny.
7. W przypadku niespełnienia warunków określonych w ust. 6 MSK-SI wypłaci Abonentowi karę umowną w wysokości 100% wartości Oplaty należnej za Czas Usunięcia Awarii. W przypadku obowiązywania Warunków Świadczenia Usługi (SLA), wysokość i formę przekazania Abonentowi należnej kary umownej określają wyłącznie Warunki Świadczenia Usługi (SLA).
8. Kwota należnej kary umownej zostanie uwzględniona w Oplatach poprzez zmniejszenie ich wysokości, a w przypadku braku takich Oplat, poprzez przekazanie należności z kary umownej na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta.
9. Warunkiem zapłaty kary umownej jest zgłoszenie przez Abonenta i uwzględnienie przez MSK-SI Reklamacji dotyczącej Usługi.
10. MSK-SI nie odpowiada za szkodę wynikającą z niewykonania lub nienależytego wykonywania Usługi, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem:
  - a. działania Siły Wyższej,
  - b. przyczyn dotyczących Abonenta lub osoby trzeciej,
  - c. zawieszenia świadczenia Usługi uzgodnionego przez Abonenta i MSK-SI lub wynikającego z Regulaminu lub Umowy,
  - d. naruszenia przez Abonenta postanowień Regulaminu lub Umowy.Wyłączenie odpowiedzialności MSK-SI na podstawie niniejszego ustępu nie uchybia innym wyłączeniom odpowiedzialności określonym w Regulaminie lub Umowie.

#### **§ 10 [Poufność]**

1. MSK-SI i Abonent zobowiązani są do zachowania poufności informacji technicznych określonych w treści Umowy lub w Warunkach Świadczenia Usługi (SLA) oraz informacji uzyskanych w wyniku negocjacji i wykonywania Umowy.
2. Wszelkie informacje, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu mogą być udzielane osobom trzecim tylko w przypadkach przewidzianych prawem lub za porozumieniem Abonenta i MSK-SI.
3. Informacje dotyczące faktu zawarcia Umowy ze wskazaniem jej stron oraz przedmiotu nie są poufne i mogą być wykorzystane przez strony poprzez umieszczanie ich w materiałach marketingowych i na stronie internetowej. Abonent może udzielić MSK-SI referencji dotyczących usług objętych przedmiotem Umowy.

## **§ 11 [Ochrona informacji]**

1. MSK-SI nie ingeruje w treść informacji przesyłanej przez Abonenta lub osoby, którym Abonent udostępnił korzystanie z Usługi, a także nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne naruszenia prawa wynikające z przesyłania informacji przez Sieć MSK-SI.
2. Abonent odpowiada za klasyfikację stopnia ochrony oraz użycie narzędzia ochrony informacji, której jest nadawcą, w czasie przesyłania jej przez Sieć MSK-SI.
3. MSK-SI nie odpowiada za dostęp osób nieuprawnionych do informacji przesyłanej w Sieci MSK-SI lub Abonenta, gdy udzielenie dostępu zależy od Abonenta lub osób trzecich.
4. Za dostęp osoby uprawnionej do Sieci MSK-SI uznaje się dostęp uzyskany na podstawie uzgodnionego z MSK-SI trybu identyfikacji Użytkownika.

## **§12 [Postanowienia końcowe]**

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Umowy, Regulaminu, Cennika lub Warunków Świadczenia Usługi (SLA) oraz dla ich interpretacji i wykonania mają zastosowanie przepisy prawa polskiego.
2. Umowa sporządzana jest w języku polskim, a w przypadku sporządzenia egzemplarza Umowy również w innym języku, wersją wiążącą Umowy jest wersja w języku polskim.
3. W przypadku zmian Regulaminu MSK-SI poinformuje Abonenta pisemnie o zmianach z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni. Zmiana Regulaminu nie stanowi zmiany Umowy, skutkującej koniecznością sporządzenia aneksu do jej treści.
4. W przypadku niezaakceptowania przez Abonenta zmian Regulaminu, Abonent może w terminie 14 dni od daty otrzymania informacji o zmianie Regulaminu wypowiedzieć Umowę. W razie wypowiedzenia Umowy ulega ona rozwiązaniu z upływem ostatniego dnia kolejnego Okresu Rozliczeniowego, nie później jednak niż z upływem 30 dni.
5. Abonent nie może przenieść praw i obowiązków wynikających z Umowy na stronę trzecią bez pisemnej zgody MSK-SI.
6. Wszelkie spory pomiędzy stronami powinny zostać rozwiązane w drodze negocjacji, a w przypadku braku możliwości rozstrzygnięcia sporu w sposób polubowny, strony poddadzą spór pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego.
7. Aktualna wersja Regulaminu jest publikowana na stronie internetowej MSK-SI.
8. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 grudnia 2009 r. i zastępuje wszelkie wcześniejsze regulaminy dotyczące świadczenia usług telekomunikacyjnych, obowiązujące w MSK-SI.