

Regulamin świadczenia Usługi Światłowód Sp. z o.o. Sp. K. (Światłowód Szczecin)

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia przez Światłowód Sp. z o.o. Sp. K. (Światłowód Szczecin) zwanym dalej Usługodawcą usługi telekomunikacyjnej dostępu do sieci Internet oraz usług dodatkowych.
- 1.2. Usługodawca zapewnia stałe utrzymywanie wymaganych parametrów łącza pomiędzy Gniazdem Sieciowym a Routerem Operatora zgodnie z Polskimi Normami i zaleceniami Komunikacji Elektronicznej.
- 1.3. Definicje użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:

Abonament – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu możliwości stałego korzystania z usługi oraz utrzymywania i konserwacji stałego połączenia Terminala zainstalowanego w Lokalu Usługobiorcy z Siecią Operatora wraz z usługami dodatkowymi.

Usługobiorca – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, z którą zawarta została Umowa o Świadczenie Usług.

Cennik – integralna część Umowy, dokument zawierający ceny i opis Usługi, Usług dodatkowych oraz zestawienia innych opłat.

Gniazdo Sieciowe – urządzenie będące zakończeniem Sieci, umożliwiające przyłączenie Terminala Internetowego

Okres Rozliczeniowy – przedział czasu określony w Umowie Abonamentowej będący podstawą rozliczenia należności za Usługę, liczony w pełnych miesiącach kalendarzowych.

Usługodawca - firma Światłowód Sp. z o.o. Sp. K. (Światłowód Szczecin) z siedzibą w Szczecinie przy ulicy Kaperska 15a/1, NIP 8522661288, REGON 385251034, RPT 12747.

PIN – osobisty numer identyfikacyjny Usługobiorcy

Protokół przekazania sprzętu – dokument, w którym Usługobiorca potwierdza przyjęcie do użytkowania Sprzętu Operatora.

Próba Włamania - działanie polegające na usiłowaniu "wejścia" do zasobów komputerowych sieciowych lub skorzystania z zasobów komputerowych i sieciowych, bez wiedzy lub zgody właściciela.

Regulamin - Regulamin świadczenia Usługi Światłowód Sp. z o.o. Sp. K. (Światłowód Szczecin)

Router dostępowy Usługodawcy – urządzenie stanowiące element Sieci, łączące Terminal Internetowy z siecią Internet, umożliwiające świadczenie Usługi Internet.

Sieć - infrastruktura teleinformatyczna umożliwiająca świadczenie przez Światłowód Szczecin usług w skład, której wchodzi między innymi urządzenia transmisyjne oraz serwery wraz zainstalowanym na nich oprogramowaniem.

Siła wyższa – zdarzenie o źródłach zewnętrznych, którego nie można było przewidzieć ani mu zapobiec przy użyciu normalnych środków (powódź, pożar, trzęsienie ziemi, awarie sieci innych Operatorów, awarie w dostawie energii, działanie sił przyrody, strajki, wojna, akty władzy państwowej, samorządowej, kradzieże, ataki hakerskie).

Sprzęt Usługodawcy – oddane do użytkowania Abonentowi na czas trwania Umowy urządzenia umożliwiające dostęp do usług świadczonych przez Usługodawcę za pośrednictwem Sieci.

Terminal – komputer, odbiornik telewizyjny lub inne urządzenie umożliwiające Usługobiorcy korzystanie z usługi Internet.

Umowa - dokument zawarty pomiędzy Światłowód Szczecin a Usługobiorcą określający wzajemne prawa i obowiązki, wiążący od chwili podpisania przez obie strony.

Usługi - wszystkie usługi wyszczególnione w Umowie świadczone przez Światłowód Szczecin na rzecz danego Usługobiorcy.

Wstrzymanie Świadczenia Usługi – okresowe zaprzestanie świadczenia usługi lub jej elementów, w szczególności Usług Dodatkowych z jednoczesną rezerwacją na rzecz Usługobiorcy zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

Rozdział 2. Zakres i warunki świadczenia Usługi

- 2.1. Światłowód Szczecin świadczy usługi związane z dostępem i wykorzystaniem sieci Internet, transmisją danych oraz usługi związane z dostępem do sieci LAN.
- 2.2. Aktualny cennik znajduje się na stronie <http://swiatlowod.szczecin.pl>
- 2.3. Światłowód Szczecin świadczy Usługi zgodnie z prawem obowiązującym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- 2.4. Usługodawca świadczy Usługę w zasięgu sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych, na warunkach określonych w Umowie, Cenniku i Regulaminie.
- 2.5. Usługa świadczona przez Usługodawcę obejmuje:
 - a. Przyłączenie do sieci, w tym montaż Gniazda Sieciowego
 - b. Abonament;
 - c. Zapewnienie dostępu Terminala do ogólnodostępnej sieci Internet
 - d. Usługi i inne świadczenia określane w Cenniku.
- 2.6. Usługobiorca zobowiązany jest do:
 - a. Udostępnienie w uzgodnionym wcześniej terminie Lokalu w celu dokonania instalacji Gniazda Sieciowego lub do dokonania kontroli stanu technicznego urządzeń i Sieci Usługodawcy albo urządzeń końcowych przyłączonych do Gniazda Sieciowego;
 - b. Niedołączania do Sieci Usługodawcy urządzeń telekomunikacyjnych nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy;
 - c. Nie dołączania do Sieci Usługodawcy urządzeń telekomunikacyjnych w punktach nie będących jej zakończeniami;
 - d. Niezakłócania pracy sieci telekomunikacyjnych.
- 2.7. Wszelkich zmian, konserwacji, instalacji Gniazd Dodatkowych oraz usuwania uszkodzeń gniazda Sieciowego lub Sprzętu Usługodawcy, będących własnością Usługodawcy i zainstalowanych u Usługobiorcy, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Usługodawcy.
- 2.8. Uszkodzenia Sieci lub Gniazda Sieciowego powstałe z przyczyn leżących po stronie Usługobiorcy, będą usuwane na jego koszt. Usługodawca określa powyższe koszty w Cenniku, w postaci odpowiednich opłat.
- 2.9. W razie nieprawidłowego funkcjonowania Usługi, Usługodawca zobowiązuje się do podejmowania działań interwencyjnych i usunięcia niesprawności bez zbędnej zwłoki od momentu uzyskania informacji o awarii. W przypadku jeżeli jest to konieczne Usługobiorca zobowiązany jest do udostępniania Usługodawcy Lokalu, w którym zainstalowane jest Gniazdo Sieciowe lub Sprzęt Usługodawcy.
- 2.10. Wszelkich zmian, ingerencji lub przeróbek w Sieci może dokonywać jedynie Usługodawca. Usługodawca na wniosek Usługobiorcy i na jego koszt może dokonać modernizacji odcinka Sieci znajdującej się w lokalu. Uszkodzenia Sieci znajdującej się w lokalu będą usuwane na koszt Usługobiorcy.
- 2.11. Usługobiorca nie ma prawa naruszania ani podejmowania prób zachwiania integralności urządzeń sieciowych innych użytkowników sieci Internet z Siecią włącznie. Za naruszenie lub próby naruszenia, o których mowa powyżej uważane są w szczególności: blokowanie działania, próby włamań do systemów oraz wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy Sieci, sieci Internet, bądź urządzeń innych użytkowników. Usługodawca zastrzega sobie możliwość przekazania właściwym służbom, w trybie przewidzianym prawem, informacji o takim naruszeniu i jego sprawcy. W razie ujawnienia takiego zachowania Usługobiorcy, Usługodawca ma prawo rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym.
- 2.12. Postanowienia Regulaminu są wiążące dla stron o ile zapisy Umowy nie stanowią inaczej.

Rozdział 3. Umowa o świadczenie Usługi

- 3.1. Umowa określa szczegółowy zakres Usług oraz ich cenę.

- 3.2. Umowa zawierana jest w formie pisemnej pod rygorem jej nieważności.
- 3.3. Wszelkie zmiany Umowy wymagają zachowania formy pisemnej w postaci Aneksu pod rygorem nieważności.
- 3.4. Umowy z Usługobiorcami mogą zawierać osoby upoważnione przez Usługodawcę na podstawie upoważnienia wystawionego przez właściciela Światłowodów Szczecin.
- 3.5. Przed zawarciem umowy Usługobiorca zobowiązany jest przedstawić dowód osobisty oraz podać odpowiednie dane: imię i nazwisko/nazwa firmy, miejsce stałego pobytu, adres zameldowania, nazwa i nr dokumentu potwierdzającego tożsamość Usługobiorcy/NIP, adres e-mail do kontaktu z Usługobiorcą, telefon kontaktowy.
- 3.6. Usługodawca zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy z Usługobiorcą w przypadku, gdy:
 - a. proponowany przez Usługobiorcę zakres i sposób korzystania z sieci może niekorzystnie wpłynąć na obsługę pozostałych użytkowników Sieci Usługodawcy,
 - b. przekracza to możliwości techniczne Usługodawcy,
 - c. umowa miałaby być zawarta z osobą, która zalegała z płatnościami na rzecz Usługodawcy,
 - d. usługobiorca nie przedstawi stosownych dokumentów.
- 3.7. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, począwszy od dnia jej podpisania przez strony.
- 3.8. W szczególnych przypadkach Umowa może zostać zawarta na czas określony na warunkach szczegółowych określonych w umowie lub regulaminie promocji.
- 3.9. Jeżeli Umowę zawarto na czas określony, to w wypadku braku pisemnego wypowiedzenia przez Usługobiorcę na miesiąc przed końcem trwania niniejszej Umowy, strony ustalają, iż Umowa ulega przedłużeniu na czas nieokreślony.

Rozdział 4. Prawa i obowiązki usługodawcy

- 4.1. Światłowodów Szczecin zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz Umowie.
- 4.2. Świadczenie Usługi rozpocznie się wraz z dniem określonym w Umowie jako data rozpoczęcia usługi, nie później jednak niż w terminie do 30 dni od dnia podpisania Umowy.
- 4.3. W usługodawca zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu Usług telekomunikacyjnych spowodowanych konserwacją lub modernizacją sieci Usługodawcy nie dłuższych jednorazowo niż 6 godzin i nie więcej niż przez 3 doby w kwartale.
- 4.4. **Usługodawca gwarantuje jakość świadczonych Usług transmisji danych na poziomie 90% dla klientów indywidualnych oraz 95% dla klientów biznesowych, pod warunkiem stosowania przez Usługobiorcę urządzeń o odpowiednich wymaganiach i przestrzegania przez Usługobiorcę Umowy i Regulaminu. Usługi radiowego dostępu 70% dla klientów indywidualnych i klientów biznesowych.**
- 4.5. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Usługi w granicach określonych przepisami prawa.
- 4.6. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia Gniazda Sieciowego lub Sprzętu Usługodawcy, wynikającego z nieprawidłowego używania, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niemożności korzystania przez Usługobiorcę z Usługi.
- 4.7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań powstałe w wyniku:
 - a. siły wyższej, tj. zdarzenia przyszłego i niepewnego, któremu człowiek nie może zapobiec i którego skutków i występowania nie można przewidzieć,
 - b. winy Usługobiorcy,

- c. nieprawidłowego działania lub specyfiki działania urządzeń innych operatorów, w szczególności publicznej sieci telefonicznej, łączy dostępowych czy urządzeń innych operatorów sieci Internet,
- d. przyczyn technicznych niezależnych od niego (brak zasilania sieci energetycznej, wypadki losowe – wyładowania atmosferyczne, itp.),
- e. działania osób trzecich.
- 4.8. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia urządzenia końcowego wynikające z działań Użytkownika lub powstałych na skutek przyczyn losowych (awaria, wypadki losowe, wyładowania atmosferyczne, itp.).
- 4.9. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Usługobiorcę z Usług w sposób naruszający prawo krajowe, prawo międzynarodowe lub prawa osób trzecich. Dotyczy to w szczególności naruszenia przez Usługobiorcę prawa autorskiego, popełnienia przez Usługobiorcę czynów nieuczciwej konkurencji lub zamieszczenia przez Usługobiorcę niedozwolonej reklamy bądź niezgodnych z prawem treści, w tym treści o charakterze pornograficznym.
- 4.10. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki wykorzystywania przez Usługobiorcę jakichkolwiek informacji, danych czy też oprogramowania uzyskanego przez Usługobiorcę podczas korzystania z Sieci.
- 4.11. Usługodawca nie odpowiada za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Usługobiorcę w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych spowodowane brakiem transmisji, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług.
- 4.12. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki dostępu osób nieupoważnionych do informacji Usługobiorcy umieszczonych na serwerach Światłowodów Szczecin oraz na komputerach samych Usługobiorców, które nastąpiły poprzez włamanie, przechwycenie przekazywanych z wykorzystaniem Sieci informacji lub w wyniku udostępnienia przez Usługobiorcę haseł dostępu osobom nieupoważnionym.
- 4.13. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak realizowania postanowień Umowy z przyczyn od niej niezależnych.
- 4.14. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, wynikający z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy, Usługobiorcy przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty za Abonament.
- 4.15. Zwrot opłaty za Abonament za okres przerwy w świadczeniu Usługi nastąpi poprzez potrącenie jej z zadłużeniem Usługobiorcy wobec Usługodawcy, a w przypadku jego braku – przelewem na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy w terminie do 30 dni.

Rozdział 5. Prawa i obowiązki Usługobiorcy

- 5.1. Usługobiorca jest zobowiązany przestrzegać warunków określonych w Umowie, Regulaminie i innych załącznikach do nich oraz zaleceniach Usługodawcy.
- 5.2. Usługobiorca zobowiązuje się nie wykorzystywać Usług w sposób mogący naruszać prawo krajowe lub międzynarodowe, zasady porządku publicznego, prawa stron trzecich. Zabronione jest niezgodne z prawem rozpowszechnianie i udostępnianie jakichkolwiek materiałów, w szczególności: materiałów pornograficznych, materiałów naruszających dobra osobiste osób trzecich i materiałów naruszających prawa własności intelektualnej osób trzecich. Dotyczy to również przekazywania z terytorium Polski lub dostarczania na terytorium Polski materiałów chronionych prawami osób trzecich.
- 5.3. Usługobiorca zobowiązuje się nie udostępniać osobom trzecim Usług dostępu do Internetu poprzez łącza, z których korzysta na podstawie Umowy.
- 5.4. W terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany danych Usługobiorcy, Usługobiorca zobowiązany jest dostarczyć Światłowodów Szczecin listem poleconym aktualne dane. Za zmianę danych uważa się zmianę nazwy (firmy lub nazwiska), danych adresowych z uwzględnieniem adresu do korespondencji, NIP, numerów telefonów kontaktowych, numerów faksu, adresu poczty

- elektronicznej. W przypadku nieprzestrzegania przez Usługobiorcę tego zobowiązania, wszelką korespondencję kierowaną do Usługobiorcy pod nieaktualny adres uważa się za prawidłowo nadaną ze wszystkimi konsekwencjami dla Usługobiorcy, a w szczególności w zakresie skutków naruszenia terminów płatności jego zobowiązań wobec Światłowód Szczecin.
- 5.5. Usługobiorca zobowiązany jest do:
- terminowego dokonywania wpłat za Usługi zgodnie z treścią Umowy i Cennikiem na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie,
 - zabezpieczenia swojego stanowiska komputerowego aktualizowanym programem antywirusowym,
 - umożliwienia pracownikom Usługodawcy, sprawdzenia stanu technicznego linii sieci Usługodawcy w miejscu zainstalowania końcówki,
- 5.6. W przypadku udostępniania Usługobiorcy urządzeń stanowiących własność Usługodawcy, Usługobiorca ma obowiązek:
- korzystać z udostępnionych urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji oraz zabezpieczyć go przed zniszczeniem, utratą bądź kradzieżą,
 - zapewnić prawidłowe zasilanie energetyczne urządzeń,
 - nie dokonywać samodzielnych napraw i modernizacji urządzeń,
 - nie zmieniać bez ważnej przyczyny miejsca zainstalowania urządzeń.
- 5.7. Usługodawca ma prawo do obciążenia Usługobiorcy kosztami napraw urządzeń udostępnionych mu przez Usługodawcę, w przypadku naruszenia przez Usługobiorcę obowiązków, o których mowa w powyższym ustępie.
- 5.8. W ciągu 7 dni roboczych od daty wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy, Usługobiorca zobowiązany jest do udostępnienia swojego pomieszczenia pracownikowi Usługodawcy w celu demontażu umieszczonych w tych pomieszczeniach urządzeń wyszczególnionych w protokole zdawczo-odbiorczym bądź Umowie,
- 5.9. W przypadku nie wydania, utraty, zniszczenia lub zużycia ponad normalną eksploatację urządzeń zamontowanych w pomieszczeniach Usługobiorcy, Usługodawca ma prawo do odszkodowania w wysokości odpowiadającej utracie wartości wskutek nadmiernego zużycia lub kosztem zakupu nowych urządzeń o takiej samej funkcjonalności.
- 5.10. W przypadku spowodowania przez Usługobiorcę usterek i zakłóceń w dostępie do Internetu, w tym utrudnienia innym użytkownikom dostępu do Internetu, w szczególności poprzez zmianę ustawień sieciowych, wirusy, Usługobiorca zobowiązany jest do pokrycia wszelkich szkód wynikłych z tego tytułu, a w szczególności do pokrycia kosztów usunięcia awarii.
- 5.11. Usługobiorca zapewnia, iż posiada stosowny tytuł prawny do lokalu, w którym Usługodawca dokonywał będzie instalacji urządzeń niezbędnych do świadczenia Usług.

Rozdział 6. Szczególne warunki świadczenia Usług

- 6.1. W wyjątkowych przypadkach Światłowód Szczecin zastrzega sobie prawo zmiany własnych lub udostępnionych Usługobiorcy adresów IP, subdomen, oprogramowania lub sprzętu będącego własnością Światłowód Szczecin.
- 6.2. Światłowód Szczecin zastrzega sobie prawo do wprowadzenia ograniczeń w zakresie możliwości wykorzystania Sieci wynikających z ochrony jej poprawnej pracy lub z przyczyn technicznych.
- 6.3. Jeżeli działania Usługobiorcy zostaną zakwalifikowane przez Światłowód Szczecin do wymienionych w punkcie 4. Regulaminu, Światłowód Szczecin ma prawo czasowo zawiesić świadczenie Usług lub rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia.
- 6.4. Usługobiorca może zawiesić korzystanie z Usług raz w ciągu 12 miesięcy maksymalnie na okres 6 miesięcy.
- 6.5. Zawieszenie korzystania z Usług następuje każdorazowo na podstawie złożonego pisemnego "Wniosku o zawieszenie" oraz uiszczeniu opłaty związanej z zawieszeniem Usług.

- 6.6. W okresie zawieszenia świadczenia usług Usługodawca nie pobiera opłaty abonamentowej. Koszt zawieszenia świadczenia Usługi określono w Cenniku Usługodawcy. Jest to opłata jednorazowa, płatna w momencie złożenia wniosku.
- 6.7. W przypadku podpisania Umowy na czas określony, okres podpisania Umowy zostaje przedłużony odpowiednio o okres zawieszenia usługi.
- 6.8. W okresie zawieszenia Usługi Usługobiorca nie może rozwiązać Umowy.
- 6.9. Po ustaniu okresu zawieszenia Usługi Usługodawca ma prawo bez powiadomienia Usługobiorcy naliczać abonament.
- 6.10. Usługobiorcy przysługuje prawo zmiany planu abonamentowego. Naliczanie opłat za Usługę w nowym planie abonamentowym następuje od kolejnego okresu rozliczeniowego występującego po okresie rozliczeniowym, w którym został zawarty Aneks do Umowy o zmianę planu oraz po przeprowadzeniu technicznej rekonfiguracji urządzeń służących do świadczenia Usługi.
- 6.11. W przypadku zmiany przez Usługobiorcę planu abonamentowego z wyższego na niższy Usługobiorca ponosi z tego tytułu jednorazową opłatę zgodnie z Cennikiem Usług.
- 6.12. Usługodawca ze względu na dysponowanie ograniczoną ilością zewnętrznych adresów IP zastrzega sobie prawo do odmowy przyznania w/w adresu.
- 6.13. Ze względów technicznych Usługodawca może odebrać już przydzielony adres IP, o czym poinformuje Usługobiorcę w formie pisemnej lub pocztą elektroniczną.
- 6.14. Usługobiorca za zgodą Usługodawcy wyrażoną na piśmie ma prawo do przeniesienia swoich praw i obowiązków wynikających z Umowy na osobę trzecią (Cesja).

Rozdział 7. Warunki płatności oraz rozliczeń

- 7.1. Usługobiorca zobowiązany jest do dokonywania opłat za Usługi zgodnie z treścią Umowy i cennikiem świadczonych usług i usług dodatkowych na warunkach określonych w Regulaminie.
- 7.2. Usługodawca pobiera opłatę za Usługi, na które składają się:
- Jednorazowa opłata za przyłączenie Gniazda Sieciowego do Sieci Usługodawcy – w wysokości obowiązującej w dniu rozpoczęcia świadczenia usługi;
 - Opłaty za Abonament i Usługi Dodatkowe o charakterze stałym – naliczane z góry za każdy Okres Rozliczeniowy;
 - Opłaty za inne usługi i świadczenia w wysokości określonej w Cenniku lub Umowie wykonane we wskazanym na fakturze Okresie Rozliczeniowym.
- 7.3. Opłata abonamentowa jest naliczana i płatna z góry pomiędzy pierwszym, a 15 dniem każdego okresu rozliczeniowego z zastrzeżeniem punktu 7.5. Regulaminu.
- 7.4. Nieotrzymanie przez Usługobiorcę faktury nie zwalnia go z obowiązku terminowego regulowania należności.
- 7.5. Termin płatności pierwszej faktury zostanie określony na fakturze. Opłacenie przez Usługobiorcę pierwszej faktury jest równoznaczne z potwierdzeniem prawidłowego funkcjonowania Usług oraz prawidłowych danych na fakturze.
- 7.6. Faktury za świadczone Usługi wystawiane są w okresach miesięcznych. Jeżeli świadczona na podstawie Umowy Usługa nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas miesięczną opłatę za Abonament ustala się proporcjonalnie do okresu świadczenia usługi w danym miesiącu. Opłaty za Usługi dodatkowe o charakterze stałym ustala się odpowiednio, o ile cennik nie stanowi inaczej.
- 7.7. Usługobiorca zobowiązany jest uiszczać terminowo opłatę abonamentową bez osobnych wezwań.
- 7.8. W przypadku nieuregulowania w terminie opłaty abonamentowej lub innych opłat wynikających z Cennika, po bezskutecznym wezwaniu do zapłaty, Usługodawca zastrzega sobie prawo zawieszenia świadczenia usług na rzecz Usługobiorcy bez rozwiązania Umowy. Wezwanie do zapłaty zostanie przesłane

- pocztą elektroniczną, informacją przez SMS, faksem lub pocztą tradycyjną.
- 7.9. Opłata abonamentowa pobierana jest z góry za okres abonamentowy odpowiedni dla danej Usługi, liczony od pierwszego dnia miesiąca. Jeżeli Umowa nie została zawarta pierwszego dnia miesiąca, w pierwszej fakturze za świadczone Usługi, Usługobiorca zostanie obciążony opłatą za pierwszy miesiąc, proporcjonalnie do czasu korzystania z Usług w danym miesiącu oraz za jeden pełny okres abonamentowy.
 - 7.11. Za datę uregulowania należności przez Usługobiorcę uważa się datę dokonania wpłaty środków pieniężnych na rachunek bankowy Światłowód Szczecin.
 - 7.12. Z tytułu opóźnień w uiszczaniu należności Usługobiorca zobowiązany jest zapłacić odsetki w ustawowej wysokości.
 - 7.13. Wznowienie świadczenia usług następuje do 24 godzin od poinformowania Usługodawcy przez Usługobiorcę o dokonanej wpłacie i przedstawieniu potwierdzenia wpłaty.
 - 7.14. Zawieszenie świadczenia Usług nie zwalnia Usługobiorcy z obowiązku terminowego regulowania należności w pełnej wysokości za świadczone Usługi.
 - 7.15. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany Cennika, który doręcza Usługobiorcy z wyprzedzeniem drogą elektroniczną lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Usługobiorca ma prawo wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmiany Cennika w najbliższym terminie wypowiedzenia.

Rozdział 8. Poufność oraz ochrona danych

- 8.1. Światłowód Szczecin traktuje jako poufne informacje oraz dane przesyłane z wykorzystaniem Sieci, będące własnością Usługobiorcy, w szczególności związane z pocztą elektroniczną.
- 8.2. Strony zobowiązują się zachować w tajemnicy informacje uznane za poufne w rozumieniu niniejszego Regulaminu lub ogólnie przyjęte za poufne, zdobyte podczas świadczenia lub korzystania z Usług.
- 8.3. Przekazywane Usługobiorcy hasła dostępne traktowane są jako poufne - Usługobiorca zobowiązuje się do zabezpieczenia tych haseł przed dostępem osób nieupoważnionych.
- 8.4. Strony zobowiązują się nie ujawniać osobom trzecim danych technicznych i technologicznych związanych ze świadczeniami przez Światłowód Szczecin Usługami.

Rozdział 9. Postępowanie reklamacyjne

- 9.1. Reklamacją jest zgłoszenie przez Usługobiorcę roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi z winy Światłowód Szczecin.
- 9.2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie do 12 miesięcy od zakończenia Okresu Rozliczeniowego, w którym nastąpiło niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Usługi lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi
- 9.3. Reklamacja złożona po terminie, o którym mowa w powyższym punkcie pozostaje bez rozpoznania, o czym Biuro Obsługi Klienta niezwłocznie zawiadamia Usługobiorcę.
- 9.4. Wniosek o reklamację rozpatrzony będzie jedynie w przypadku terminowego dokonania zapłaty za Usługę na warunkach określonych w Umowie.
- 9.5. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, ustnie do protokołu, telefonicznie lub w inny sposób określony przepisami prawa i powinna zawierać: imię i nazwisko (nazwę) oraz adres zgłaszającego reklamację, przedmiot reklamacji, okres reklamacji, przedstawienie okoliczności uzasadniających roszczenie, datę zawarcia umowy, datę rozpoczęcia świadczenia usługi, numer umowy oraz musi być zgłoszona przez osobę upoważnioną do składania oświadczeń woli w imieniu reklamującego.

- 9.6. Za dzień zgłoszenia reklamacji przyjmuje się datę jej wpływu do Biura Obsługi Klienta.
- 9.7. W przypadku zgłoszenia reklamacji bez prawidłowego podania danych, o których mowa w punkcie 9.5. Biuro Obsługi Klienta wezwie Usługobiorcę do uzupełnienia stosownych danych w terminie nie krótszym niż 7 dni wskazując zakres uzupełnienia z pouczeniem, iż w przypadku nie uzupełnienia reklamacji w stosownym terminie pozostanie ona bez rozpoznania.
- 9.10. Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie do 30 dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie może być rozpatrzona, Światłowód Szczecin niezwłocznie powiadamia reklamującego, podając przyczynę zwłoki oraz przewidywany termin rozpatrzenia.
- 9.11. Światłowód Szczecin zobowiązuje się do pisemnego powiadomienia Usługobiorcy o wyniku rozpatrzenia reklamacji.
- 9.12. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty dotychczasowych należności. W przypadku uznania reklamacji, Usługodawca zwróci nienależnie pobrane opłaty, poprzez zaliczenie kwoty zwrotu na poczet przyszłych należności chyba, że Usługobiorca wskaże inaczej.
- 9.13. W przypadku przerwy w dostępie do Usługi powstałej z winy Światłowód Szczecin, trwającej nieprzerwanie powyżej 24 godzin, Usługobiorcy przysługuje uzależnione od rodzaju opłaconego przez niego abonamentu za reklamowaną Usługę obniżenie kwoty abonamentu z tytułu uznanej reklamacji w wysokości 1/30 abonamentu miesięcznego za każdy dzień, w którym wystąpiła taka przerwa.
- 9.14. Za okres, od którego liczona jest przerwa w braku sygnału przyjmuje się moment poinformowania o zaistniałym zdarzeniu Biuro Obsługi Klienta.
- 9.15. Usługobiorca jest zobowiązany do udostępnienia przedstawicielowi Usługodawcy zajmowanej przez siebie nieruchomości lub lokalu w celu dokonania przeglądu, pomiarów i usuwania usterek lub awarii.
- 9.16. Nie udostępnienie nieruchomości lub lokalu we wskazanym czasie pozbawi Usługobiorcę uprawnień wynikających ze zgłoszonej reklamacji.

Rozdział 10. Zmiany w umowie oraz rozwiązanie umowy

- 10.1. Światłowód Szczecin może dokonywać zmian Regulaminu w czasie obowiązywania Umowy.
- 10.2. W przypadku zmiany Regulaminu Światłowód Szczecin poinformuje o tym fakcie Usługobiorcę przed wejściem w życie zmian, dostarczając informacje o wprowadzonych zmianach na adres do korespondencji wskazany w Umowie.
- 10.3. Jeżeli w terminie 30 dni od daty wejścia w życie zmian w Regulaminie, Usługobiorca nie rozwiąże Umowy na zasadach określonych w punkcie 10.4. Regulaminu, Światłowód Szczecin traktuje to jako akceptację postanowień zawartych w zmienionym Regulaminie.
- 10.4. W przypadku zmiany regulaminu Usługobiorca może rozwiązać Umowę z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
- 10.5. Światłowód Szczecin ma prawo rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:
 - a. Nieopłacenia przez Usługobiorcę abonamentu przez okres dwóch miesięcy od terminu płatności określonego w punkcie 7.3. Regulaminu.
 - b. Nieprzestrzegania przez Usługobiorcę postanowień zawartych w Regulaminie lub Umowie.
 - c. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Usługobiorcy od odpowiedzialności za wyrządzone szkody.
- 10.6. **Rozwiązanie Umowy, o którym mowa w punkcie 5. nie zwalnia Usługobiorcy od obowiązku uiszczenia zaległych kwot wraz z odsetkami należnymi za okres zwłoki oraz kwot należnych z tytułu udzielonych ulg w przypadku rozwiązania umowy zawartej na czas określony jeśli zostały przyznane co określa umowa.**
- 10.7. Usługobiorca może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:

- a. Z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni: w takim przypadku rozwiązanie umowy przez Usługobiorcę może nastąpić do ostatniego dnia pełnego okresu rozliczeniowego następującego po zakończeniu okresu, w którym Usługa nie działała.
 - b. Usługodawca świadczy Usługi niezgodnie z Umową.
- 10.8.** Rozwiązanie Umowy, o którym mowa w punkcie 10.7., może nastąpić wyłącznie po uwzględnieniu przez Usługodawcę reklamacji złożonej zgodnie z procedurą reklamacyjną określoną w punkcie 9.
- 10.9.** Umowa wygasa wskutek:
- a. Śmierci Usługobiorcy, będącego osobą fizyczną. Za datę wygaśnięcia Umowy przyjmuje się datę pisemnego zawiadomienia Światłowod Szczecin o śmierci Usługobiorcy. Do chwili zawiadomienia, Światłowod Szczecin ma prawo naliczać opłaty zgodnie z Umową. Spadkobierca/y mogą wstąpić w prawa i obowiązki Usługobiorcy wynikające z Umowy na swój pisemny wniosek.
 - b. Likwidacji Usługobiorcy będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej.

Rozdział 11. Postanowienia końcowe

- 11.1. Zmiany Umowy lub Regulaminu wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- 11.2. W przypadku, kiedy Usługobiorca uczestniczy w promocjach organizowanych przez Światłowod Szczecin, Usługobiorcę obowiązują dodatkowo ustalone odrębnym trybem regulaminy tych promocji.
- 11.3. Do kwestii nieuregulowanych w Umowie oraz Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i innych aktów prawnych powiązanych z działalnością prowadzoną przez strony.
- 11.4. Spory cywilno- prawne między Usługodawcą a Usługobiorcą będącym konsumentem w rozumieniu przepisów prawa może być zakończony polubownie na drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Usługobiorcy lub z urzędu lub też przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
- 11.5. Kwestie sporne będą rozpatrywane przed Sądem właściwym dla siedziby Światłowod Szczecin. Strony zobowiązują się jednak do polubownego załatwiania sporów przed skierowaniem ich na drogę sądową.