

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG INTERNETOWYCH PRZEZ FIRME LUKMEDIA

§1 Postanowienia Ogólne

Umowa oraz Regulamin posługują się pojęciami, które mają następujące znaczenia:

- Operator - dostawca usług, firma Lukmedia Lukasz Satola z siedzibą w Krakowie przy ul. Iwona Odrowąza 26, zarejestrowana przez Prezydenta miasta Krakowa i wpisana do ewidencji działalności gospodarczej.
- Cennik - spis cen, stosowanych przez Operatora wobec Klientów, z tytułu realizacji na ich rzecz Usług oraz zasady ich naliczania w zależności od wybranego rodzaju abonamentu.
- Okres rozliczeniowy - przedział czasu, w ciągu którego zrealizowane Usługi rozliczane są w tym samym terminie płatności.
- Oплата abonamentowa - оплата okresowa za stały dostęp do Usług.
- Oплата instalacyjna - оплата jednorazowa za wykonanie podłączenia Usługi.
- Połączenie Internetowe - połączenie ustanowione za pomocą publicznie dostępnego usługi stałego dostępu do Internetu, pozwalające na dwukierunkową łączność w czasie rzeczywistym do sieci Lukmedia oraz poza jej infrastrukturę.
- Rachunek - faktura VAT, na podstawie której Klient uiszcza opłaty za Usługi.
- Umowa - wskazane w treści Umowy usługi, świadczone na jej podstawie przez Operatora na rzecz Klienta.
- Urządzenia transmisyjne - w rozumieniu Regulaminu będą to zainstalowane urządzenia typu: switch, wireless, router, anteny i inny sprzęt niezbędny do odbioru i przekazu Internetu udostępnianego przez Operatora.

§2 Zawarcie Umowy

- Firma Lukmedia zwana Operatorem, świadczy zamawiającemu, zwanemu dalej Abonentem, usługi dostępu do sieci Internetu, transmisji danych i usługi telekomunikacyjne na podstawie zgody Urzędu Regulacji Telekomunikacji nr OKR/WKT-6091-49/04(3) w zamian za wnoszone przez Abonenta opłaty i pod warunkiem przestrzegania przez Abonenta postanowień niniejszego Regulaminu, wynikających z aktualnie obowiązującego Cennika Usług Internetowych oraz ogólnych zasad korzystania z sieci Internetowej.
- Umowa zawierana jest w przeciągu 14 dni od daty podłączenia (instalacji/aktywacji) Klienta do sieci Operatora.
- Umowa może zostać zawarta na czas nieokreślony i określony.
- W trakcie podpisywania Umowy, Klient jest zobowiązany udostępnić Operatorowi dowód osobisty do wglądu.
- Abonent oświadcza, że posiada pełną zdolność do czynności prawnych i jest uprawniony do wyrażania zgody na wykonanie instalacji i eksploatację sieci internetowej w lokalu mieszczącym się pod adresem Abonenta.

§3 Należności z Tytułu Świadczenia Usług

- Klient zobowiązany jest do terminowego regulowania należności na rzecz Operatora z tytułu świadczonych usług, bez względu na to, kto z tych usług bezpośrednio korzystał.
- Operator pobiera opłatę aktywacyjną w momencie zawarcia Umowy. Opłata aktywacyjna doliczana jest do pierwszego Rachunku.
- W przypadku wykonania usługi instalacyjnej, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej, określonej w §1 p.3. Należność powinna być uregulowana wraz z zapłatą pierwszego Rachunku.
- Kwota montażu instalacji oraz kwota aktywacyjna wskazane §1 p.3, p.4 nie podlegają zwrotowi przy rozwiązaniu Umowy.
- Okresem Rozliczeniowym jest miesiąc.
- Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Operatora w terminie do 14 dni o niedostarczeniu na czas Rachunku. Brak takiego powiadomienia we wskazanym terminie oznacza, iż Rachunek został Abonentowi skutecznie doręczony.
- Niedostarczenie na czas Rachunku, nie zwalnia Abonenta z obowiązku dokonania opłaty abonamentowej w danym Okresie Rozliczeniowym.
- W przypadku gdy opóźnienie w regulowaniu opłaty abonamentowej oraz innych opłat, związanych z usługą aktywacyjną oraz instalacyjną, będzie przekraczać 30 dni, Operator może wszcząć procedurę windykacyjną za pośrednictwem firmy, specjalizującej się w zakresie windykacji należności. Abonent będzie zobowiązany do pokrycia kosztów takiej procedury w wysokości określonej w cenniku.
- Odstąpienie od Umowy przez Operatora z przyczyn określonych w Regulaminie nie zwalnia Abonenta z obowiązku zapłaty abonamentu do dnia odstąpienia od Umowy.

§4 Odpowiedzialność Operatora

- Operator odpowiada na podstawie przepisów Kodeksu Cywilnego za wykonanie lub nienależyte wykonanie świadczonych usług dostępu do Internetu będących następstwem winy umyślnej, rażącego niedbalstwa Operatora lub następstwem czynu niedozwolonego.
- W przypadku przerw w dostarczaniu Usług, wymienionych w §1 Umowy, wynikających z przyczyn zależnych od Operatora, trwających dłużej niż 24 godziny (dni robocze) w miesiącu kalendarzowym, abonent ma prawo do zgłoszenia reklamacji. Operator udzieli Abonentowi bonifikaty w wysokości 1/720 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdą pełną godzinę, która zostanie odliczona od kwoty miesięcznej opłaty abonamentowej w następnym Okresie Rozliczeniowym.
- Operator może przerwać albo w istotnym zakresie ograniczyć świadczenie Usług, bądź też zmienić warunki ich świadczenia, na okres nie dłuższy niż 72 godzin, jeśli zachodzą uzasadnione okoliczności, uniemożliwiające spełnienie wymagań, odnoszących się do zachowania ciągłości Usług oraz w przypadku awarii sieci telekomunikacyjnej, w sytuacjach szczególnego zagrożenia i konieczności zachowania integralności sieci. W takiej sytuacji za ten okres odszkodowanie Klientowi nie przysługuje.
- Operator zastrzega sobie prawo do przerw w wykonywaniu czynności wymienionej w §1 Umowy nie dłuższych niż 24 godziny w miesiącu kalendarzowym, w celu dokonania konserwacji oraz renowacji.
- Operator, może podzlecać czynności będące przedmiotem niniejszej umowy osobom trzecim i w takim wypadku bierze odpowiedzialność za ich działania.
- Operator nie zapewnia w ramach opłaty instalacyjnej urządzeń typu: switch, router oraz konfiguracji sprzętowej.
- Operator lub przedstawiciel Operatora nie są upoważnieni do jakiegokolwiek czynności związanych z naprawą sprzętu komputerowego Abonenta. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w funkcjonowaniu sprzętu i oprogramowania komputerowego Abonenta, Operator może dokonać niezbędnej naprawy, za odrębnym wynagrodzeniem, według obowiązującego cennika usług.
- Operator jest zobowiązany przez cały czas trwania Umowy o Świadczeniu Usług Internetowych do bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwych Urządzeń transmisyjnych, o ile wada jest następstwem przyczyny tkwiącej w Urządzeniu przed jego montażem lub wynika z normalnego zużycia eksploatacyjnego.
- W przypadku zamontowania przez Operatora na terenie nieruchomości Abonenta urządzeń transmisyjnych Abonent jest zobowiązany do pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą Urządzeń transmisyjnych, uszkodzonych na skutek nieprawidłowego użytkowania, a w razie ich zniszczenia, utraty lub kradzieży do zapłaty ich ceny pomniejszonej o aktualną stawkę amortyzacji.

§5 Odpowiedzialność Abonenta

- W przypadku gdy w celu wykonania usługi polegającej na zapewnieniu dostępu do sieci Internet, zajdzie konieczność montażu przez Operatora jego Urządzeń transmisyjnych na terenie nieruchomości Abonenta, Abonent wyraża niniejszym zgodę na ich instalację oraz eksploatację.
- W przypadku instalacji Abonent jest zobowiązany wskazać i przygotować w swoim lokalu miejsce na ułożenie przez monterów Operatora okablowania. (Kabel zostanie przeprowadzony najkrótszą drogą, z zapasem do 2 metrów do miejsca, w którym znajduje się komputer. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia domowego oraz dokonywania innych podobnych czynności podczas wykonywania instalacji przyłącza).
- Wyrażenie przez Abonenta zgody na instalację Urządzeń transmisyjnych oznacza m. in. zgodę na poprowadzenie kabla, przewiercania niezbędnych otworów w ustalonych miejscach w mieszkaniu i budynku oraz zamocowanie odpowiedniego wyposażenia w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.
- W przypadku zamontowania przez Operatora na terenie nieruchomości Abonenta urządzeń transmisyjnych, Abonent przyjmuje do wiadomości, że po rozwiązaniu Umowy z Operatorem, jest zobowiązany zwrócić Urządzenia transmisyjne niezbędne do korzystania z sieci Operatora (a które nie są własnością Abonenta) z wyłączeniem: kart sieciowych, kabli, gniazdek rozprzodzonych przez Operatora.
- Podczas montażu Urządzeń transmisyjnych w lokalu, w którym są one instalowane, winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba.
- W przypadku rozwiązania Umowy o Świadczeniu Usług Internetowych Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego, nie później jednak niż w ciągu 7 dni zwrotu Urządzeń transmisyjnych.
- W przypadku nie zwrócenia przez Abonenta Urządzeń transmisyjnych, zostanie od wezwany do zapłaty ich wartości według aktualnego Cennika.
- Abonent jest zobowiązany do ochrony haseł zabezpieczających, związanych ze świadczonymi przez Operatora usługami.
- Abonent powinien natychmiast poinformować Operatora o ewentualnych zmianach karty sieciowej w celu uaktualnienia adresu (MAC) w bazie.
- Abonent jest zobowiązany do bezwzględnej podłączenia komputera/komputerów do gniazdek zasilających z uzziemieniem.
- Abonent wyraża zgodę na przejście praw i obowiązków wynikających z Umowy o Świadczeniu Usług Internetowych na osoby trzecie wskazane przez Operatora.

§6 Czas obowiązywania Umowy

- Operator może rozwiązać Umowę zawartą na czas określony i czas nieokreślony ze skutkiem natychmiastowym w przypadku gdy:
 - Klient pomimo zawieszenia świadczenia Usług, nie spłaca zaległych należności w wyznaczonym przez Operatora do tego celu terminie.
 - Klient uporczywie nie stosuje się do postanowień Umowy oraz Regulaminu, utrudnia lub uniemożliwia świadczenie i korzystanie z Usług Operatora.
 - Klient korzysta z usług do celów niezgodnych z prawem.
 - Dane podane przez Klienta przy zawarciu Umowy są nieprawdziwe.
 - Z przyczyn technicznych nie jest możliwe dalsze świadczenie Usług bądź też zapewnienia ich należytej jakości.
 - Operatorowi została cofnięta lub ograniczona uprawnienia w zakresie świadczenia Usług.
- W przypadku rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia, świadczenie usług zostanie przerwane w dniu następnym, po wysłaniu do Klienta zawiadomienia o rozwiązaniu Umowy. W tym też dniu przestaje obowiązywać Umowa.
- W dniu rozwiązania Umowy następuje blokada adresu IP Abonenta.
- Ponowne podłączenie może nastąpić tylko po uprzednim uregulowaniu przez Abonenta zaległości oraz wniesieniu opłaty, za ponowne podłączenie, określonej w aktualnie obowiązującym cenniku.
- Umowa wygasa w przypadku śmierci Klienta.

§7 Postępowanie reklamacyjne

- Abonent może zgłosić reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy drogą elektroniczną, poprzez e-mail na adres: biuro@lukmedia.eu, drogą pisemną na adres siedziby: ul. Iwona Odrowąza 26, 30-009 Kraków oraz telefonicznie pod numerem: 501288804.
- Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień dostarczenia wiadomości e-mail, wpływu listu, zawierającego reklamację, bądź też odebrania reklamacji telefonicznej.
- Abonent, zgłaszając reklamację, powinien podać: imię i nazwisko, adres zamieszkania, przedmiot reklamacji, reklamowany okres a także okoliczności, uzasadniające reklamację, podpis reklamującego.
- Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w dostarczaniu Usług lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub od dnia dostarczenia Rachunku, zawierającego błędne obliczenie należności. Reklamacja złożona po tym terminie nie będzie rozpatrywana, o czym Operator natychmiast poinformuje składającego reklamację.
- Złożenie reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku zapłaty Rachunku, z wyjątkiem części, będącej przedmiotem reklamacji.
- Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamację nieuwzględnioną w tym terminie, uznaje się za rozpatrzoną.
- Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - nazwę jednostki Operatora; rozpatrującej reklamację b) powołanie podstawy prawnej; c) decyzję o przyjęciu lub też odrzuceniu reklamacji; d) w przypadku przyznania odszkodowania, podanie jego dokładnej wysokości oraz terminu wypłaty odszkodowania; e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości i tej kwoty i terminu jej zwrotu; f) podpis Operatora.
- W przypadku odmowy reklamacji, Klient może w terminie 14 dni wnieść pisemne odwołanie na adres Operatora, który rozpatrzy odwołanie i udzieli odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jego wniesienia.
- W sprawach spornych istnieje możliwość rozwiązania sporu w drodze mediacji lub poddania go pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.

§8 Obowiązanie regulaminu

- Operator powiadamia Klienta o każdej zmianie niniejszego Regulaminu lub Cennika z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Klient ma prawo w terminie 14 dni od momentu poinformowania, do wypowiedzenia Umowy. Brak takiego wypowiedzenia w wyżej wspomnianym terminie oznacza akceptację nowych warunków regulaminowych bądź też zmian w Cenniku.
- Aktualny tekst Regulaminu i Cennika są dostępne na stronie Operatora: <http://www.acdcnet.pl>

§9 Postanowienia końcowe

- Operator może organizować promocje, zmieniając w wyznaczonym okresie zasady i warunki świadczenia Usług określone w Umowie i Regulaminie.
- W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, Cennikiem, będą miały zastosowanie przepisy prawa powszechnego obowiązującego, w szczególności kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.