

Regulamin świadczenia usług internetowych w sieci GIMSOFT

ROZDZIAŁ 1.

Postanowienia ogólne i definicje.

§ 1

1. Regulamin świadczenia usług transmisji danych i usług internetowych w sieci GIMSOFT, określa zakres i warunki wykonywania usług na rzecz Abonenta w sieciach transmisji danych, w tym w sieci Internet, wraz z usługami dostępu do tych sieci, przez firmę GIMSOFT z siedzibą w Kowarach, 58-530, ul. Brzozowa 8/10, Biuro Obsługi Klienta ul. Bema 12, zwaną dalej GIMSOFT.

2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

Abonent – podmiot będący stroną umowy o korzystanie z usług sieci GIMSOFT;

Abonenckie Urządzenie Dostępowe – elektroniczne, aktywne urządzenie telekomunikacyjne, wydane i zainstalowane u Abonenta w celu świadczenia usługi określonej w Cenniku Usług;

Cennik Usług – zestawienie cen za usługi świadczone przez GIMSOFT;

Dotatkowa Opłata Stała – opłata ryczałtowa pobierana za każdy Okres Rozliczeniowy związku ze świadczeniem odpowiednich usług dodatkowych wymienionych w Cenniku Usług;

Klient – podmiot zamierzający zawrzeć umowę o świadczenie usług w sieci GIMSOFT;

Numer Dostępowy – numer telefoniczny służący do nawiązania połączenia z urządzeniem dostępowym Dostawcy Usług, opublikowany w materiałach informacyjnych, przeznaczony do korzystania z usługi danego rodzaju, na określonym obszarze, zwanym strefą numeracyjną;

Okres Rozliczeniowy – umowny okres, za który wystawiana jest faktura VAT za wykonane usługi telekomunikacyjne wskazany przez GIMSOFT na fakturze;

Prawo Telekomunikacyjne – Ustawa z dnia 16 lipca, 2004 r. Prawo telekomunikacyjne

(Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.);

Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usług przez firmę GIMSOFT z siedzibą w Kowarach;

Służby Techniczne GIMSOFT – pracownik GIMSOFT lub inna osoba pracująca na zlecenie GIMSOFT

lub posiadająca upoważnienie GIMSOFT;

BOK – jednostka organizacyjna powołana do obsługi Abonentów i Klientów GIMSOFT poprzez Telefon, faks, e-mail i przy pomocy innych dostępnych środków komunikacji elektronicznej (Biuro Obsługi Klienta);

Usługi Sieci GIMSOFT – usługi transmisji danych oraz usługi dostępu do sieci Internet polegające na zapewnieniu połączenia urządzenia Klienta z siecią Internet lub z innymi sieciami przeznaczonymi do transmisji danych;

Zamówienie – dyspozycja Abonenta oraz zestaw danych uzyskanych od Abonentów celu świadczenia lub zmiany usług.

ROZDZIAŁ 2.

Zakres Regulaminu.

§ 2

1. Niniejszy Regulamin został wydany na podstawie Prawa Telekomunikacyjnego.

2. GIMSOFT może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie usług, w szczególności związane z organizowanymi promocjami.

3. Postanowienia umowy oraz odrębnych regulaminów w szczególności promocyjnych odmiennie od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

ROZDZIAŁ 3.

Podstawa i zakres świadczenia usług.

§ 3

1. Zakres usług sieci GIMSOFT świadczonych przez Dostawcę Usług obejmuje usługi transmisji danych wraz z tworzeniem sieci, w szczególności sieci typu intranet lub ekstranet oraz usługi dostępu do sieci Internet. Zakres usług obejmuje dostęp do zasobów treści oferowanych w sieci oraz przez sieć Internet, Abonentom i Użytkownikom sieci telekomunikacyjnych. Przez zasoby i treści rozumie się wszelką informację możliwą do przekazania za pomocą sieci Internet, a w szczególności dane, przekazy audio (dźwięku) i wideo (ruchomego obrazu).

2. Zakres usług świadczonych na rzecz Abonenta określa umowa.

3. GIMSOFT świadczy usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych. Zakres usług oferowanych przez GIMSOFT na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych. Informacje o możliwościach świadczenia usług dostępne są w Jednostce Organizacyjnej GIMSOFT BOK.

4. Za zapewnienie dostępu do sieci telekomunikacyjnej GIMSOFT, umożliwiającej połączenie urządzenia Abonenta z siecią Internet lub z innymi sieciami przeznaczonymi do transmisji danych, pobierana jest opłata stała zwana Abonentem. Abonent nie pokrywa zależności za usługi dodatkowe chyba, że w umowie lub Cenniku Usług postanowiono inaczej. Abonent pobierany jest w okresie od umożliwienia korzystania z usług do chwili odłączenia od sieci telekomunikacyjnej w wyniku rozwiązania, wygaśnięcia lub zmiany umowy powodującej zaprzestanie świadczenia usług.

5. Dostęp do niektórych usług dodatkowych objęty jest Dodatkową Opłatą Stałą za korzystanie z usługi w Okresie Rozliczeniowym lub jednorazową opłatą za skorzystanie z usługi. Zakres usług objętych Dodatkowymi Opłatami Stałymi określa Cennik Usług. GIMSOFT świadczy usługi dodatkowe w miarę istnienia możliwości technicznych.

ROZDZIAŁ 4.

Ogólne warunki zawierania umowy świadczenia usług.

§ 4

1. Przez zawarcie umowy GIMSOFT zobowiązuje się do świadczenia usług, w zakresie i na warunkach określonych w umowie, Regulaminie, Cenniku Usług oraz jeśli umowawierana jest w ramach promocji lub oferty specjalnej, zgodnie z regulaminem promocji lub oferty specjalnej, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania umowy, Regulaminu, Cennika Usług oraz regulaminu promocji lub oferty specjalnej, w szczególności do terminowego uiszczania opłat związanych ze świadczonymi usługami.

2. Abonentem usług internetowych w sieci GIMSOFT, może zostać każdy Klient, z uwzględnieniem technicznych możliwości świadczenia danej usługi przez GIMSOFT.

§ 5

1. Umowa lub aneks do umowy mogą być zawarte na czas określony lub na czas nieokreślony.

2. Umowa lub aneks do umowy mogą być zawarte w lokalu GIMSOFT lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem lub na odległość Abonent będący Konsumentem jest informowany o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od dnia podpisania umowy, zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22 poz. 271 z późn. zm.).

3. Umowę w imieniu GIMSOFT zawiera osoba upoważniona przez GIMSOFT.

4. Klient nabywa usługę na podstawie zawartej umowy lub przez wprowadzenie aneksu zmian do umowy o świadczenie usług, które były dotychczas świadczone Klientowi.

5. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo oferowania części Usług Sieci GIMSOFT wyłącznie Abonentom, posiadającym odpowiednie taryfy lub plany taryfowe, korzystającym z odpowiednich usług lub dla których operatorem jest GIMSOFT. Szczegółowe zasady oferowania takich usług określa Cennik Usług, regulamin promocji lub oferta specjalna.

6. Zakres usług świadczonych na podstawie umowy może być zmieniany aneksem do umowy lub na podstawie przyjętego przez GIMSOFT Zamówienia, złożonego przez Abonenta w formie określonej przez GIMSOFT.

7. GIMSOFT może odmówić przyjęcia wniosku Abonenta zmiany lub rozszerzenia usług w przypadku braku okazania dokumentów wymaganych przez GIMSOFT lub posiadania przez Abonenta zobowiązań płatniczych związanych ze świadczonymi usługami telekomunikacyjnymi na jego rzecz. Podczas obsługi przy użyciu środków porozumiewania się na odległość, sprawdzanie tożsamości zastępuje się autoryzacją opisaną w § 21.

§ 6

1. Umowa lub aneks do umowy może być zawarty z osobą, która, w zależności od rodzaju umowy i zakresu usług, posiada i przedłoży dokumenty:

1) potwierdzające tożsamość lub status prawny osoby, a w przypadku osób reprezentujących takie osoby również dokument upoważniający do ich reprezentowania zgodnie z § 6 ust. 2 i 3;

2) potwierdzające posiadane przez nią prawo dysponowania lokalem lub nieruchomością w tym zameldowanie lub tytuł prawny do lokalu, pisemne porozumienie między pracownikiem a pracodawcą dotyczące zawarcia umowy świadczenie usług telekomunikacyjnych na rzecz pracownika.

2. Zawarcie lub zmiana umowy oraz czynności dotyczące wykonania umowy mogą być realizowane osobiście przez Abonenta lub przez pełnomocnika upoważnionego napisem.

3. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej zawarcie lub zmiana umowy oraz dokonanie czynności dotyczących wykonania umowy może nastąpić przez pełnomocników tych osób, albo osoby upoważnione do ich reprezentowania, posiadające pisemne umocowanie, zgodnie z właściwym rejestrem lub ewidencją.

4. W szczególnych przypadkach GIMSOFT zastrzega sobie prawo żądania przedstawienia dodatkowych dokumentów lub informacji, niewymienionych w niniejszym paragrafie.

§ 7

1. Umowa lub zmiana umowy skutkująca nabyciem Usług Sieci GIMSOFT może zostać wykonana pod następującymi warunkami:

1) istnienia możliwości technicznych uruchomienia usługi w chwili instalacji łącza Abonenta;

2) umożliwienia przez Abonenta wykonania instalacji w terminie przewidzianym w umowie, aneksie lub Zamówieniu.

3) uzyskania w ciągu 3 miesięcy od zawarcia umowy odpowiednich pozwoleń na wykonanie instalacji.

§ 8

1. GIMSOFT może odmówić zawarcia umowy lub aneksu do umowy:

1) w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia usługi;

2) z osobami, które nie spełniają warunków określonych w § 6 Regulaminu;

3) jeśli zdaniem GIMSOFT istnieją wątpliwości, co do autentyczności lub kompletności przedstawionych przez osobę dokumentów;

4) jeśli podczas telefonicznego składania zamówienia lub zmiany umowy osoba nie poda

wymaganych danych lub nie złoży ustnie wymaganych oświadczeń;

5) gdy GIMSOFI prowadzi w stosunku do osoby postępowanie służące odzyskaniu należności związanych z świadczeniem usługami telekomunikacyjnymi;

6) jeżeli poprzednia lub poprzednie umowy z osobą, zostały rozwiązane z powodunaruszenia warunków umowy lub postanowień Regulaminu przez Klienta.

2. GIMSOFI może odmówić zawarcia lub zmiany umowy skutkującej nabyciem nowych usługlub zaproponować zawarcie umowy na mniej korzystnych warunkach w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarytelności wynikającej z tej umowy w przypadku, jeżeli uzyskano informacje na temat braku wiarygodności płatniczej osoby zamierzającej zawrzeć umowę. Informacje na temat braku wiarygodności płatniczej są pozyskiwane przez GIMSOFI z Biur Informacji Gospodarczej lub z własnej bazy danych o Abonentach, którym GIMSOFI świadczy lub świadczył usługi telekomunikacyjne lub na podstawie innych publicznie dostępnych informacji, zwłaszcza sądowych i komorniczych.

3. W przypadku, o którym mowa w § 8 ust. 2, GIMSOFI może żądać złożenia kaucji pieniężnej na zabezpieczenie należności GIMSOFI, wuzgodnionej z GIMSOFI wysokości. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności Dostawcy Usług.

4. Abonentem, który wnieśli kaucję pieniężną, GIMSOFI będzie świadczyć usługi telekomunikacyjne na warunkach określonych w umowie. Kaucja pieniężna nie podlega oprocentowaniu.

5. Operator ma prawo zaspokoić swoją wymagalną wiarytelność z kwoty kaucji.

6. Kaucja pieniężna podlega niezwłocznemu zwrotowi na rzecz Abonenta w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia umowy, z zastrzeżeniem § 8 ust. 5.

§ 9

1. Umowa o świadczenie usług może być rozwiązana lub zmieniona przez Abonentaw sposób skutkujący zaprzestaniem świadczenia usług internetowych, w każdym czasie, z trzydziestodniowym okresem wypowiedzenia, przez złożenie oświadczenia w formie pisemnej, doręczonego do Biura Obsługi Klienta lub przesłanego na adres GIMSOFI. Biegokresu wypowiedzenia liczony jest od dnia otrzymania przez Jednostkę Organizacyjną GIMSOFI powyższego oświadczenia. Dopuszcza się wypowiedzenie lub oświadczenie o zmianie umowy złożone przez Abonenta za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w stosunku do usług, które podczas uruchomienia nie wymagały instalacji łącza u Abonenta lub dostawy Abonenckiego Urządzenia Dostępowego lub podobnych zestawów urządzeń. Jeśli w zawartej umowie wskazano inny okres wypowiedzenia, zapisy na umowie mają pierwszeństwo przed zapisami niniejszego Regulaminu.

2. Umowa o świadczenie usług może być rozwiązana lub zmieniona przez GIMSOFI w sposób skutkujący zaprzestaniem świadczenia usług internetowych GIMSOFI w każdym czasie, z trzydziestodniowym okresem wypowiedzenia, przez złożenie oświadczenia Abonentowi w formie pisemnej, zawierającego przyczynę rozwiązania umowy.

3. Umowa o świadczenie usług może być rozwiązana lub zmieniona w sposób skutkujący zaprzestaniem świadczenia usług internetowych GIMSOFI, w dowolnym czasie za zgodą obu stron.

4. W okresie wypowiedzenia umowy GIMSOFI pobiera należne opłaty w tym Abonent zgodny z obowiązującymi Cennikami Usług.

5. Umowa o świadczenie usług może być rozwiązana lub zmieniona przez GIMSOFI w sposób skutkujący zaprzestaniem świadczenia usług internetowych, jeżeli Abonent żąda zmiany lokalizacji, w której usługa ma być świadczona, a GIMSOFI nie może świadczyć usługi w danej lokalizacji ze względu na brak możliwości technicznych.

6. Umowa o świadczenie usług może być rozwiązana lub zmieniona przez GIMSOFI w sposób skutkujący zaprzestaniem świadczenia usług internetowych, bez zachowania okresu wypowiedzenia:

1) w przypadku nieuregulowania przez Abonenta zaległych opłat za usługi telekomunikacyjne, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 15 dni;

2) w przypadku nieusunięcia przez Abonenta przyczyn ograniczenia lub wyłączenia świadczenia usług z przyczyn określonych w Regulaminie po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do ich usunięcia;

3) utraty tytułu prawnego do lokalu – z chwilą uzyskania przez GIMSOFI informacji o tym fakcie;

4) ustania bytu osoby prawnej lub likwidacji jednostki organizacyjnej będącej Abonentem – z chwilą uzyskania przez GIMSOFI informacji o tym fakcie.

7. Umowa o świadczenie usług wygasa w przypadkach:

1) upływu okresu, na który została zawarta;

2) uzyskania przez GIMSOFI udokumentowanej informacji o śmierci Abonenta.

9. W przypadkach określonych w § 9 ust 7 pkt. 4 oraz § 9 ust 8 pkt 2 GIMSOFI umożliwi zawarcie nowej umowy osobom będącym następcami prawnymi Abonenta.

10. W razie zmiany adresu zamieszkania lub siedziby, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub danych Abonenta, Abonent zobowiązany jest powiadomić na piśmie GIMSOFI o tym zdarzeniu w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany powyższych danych, przedkładając dokumenty potwierdzające te zmiany. Zmiany adresu do korespondencji, w tym do wysyłki faktur, Abonent może dokonać bez konieczności przedkładania dokumentów potwierdzających tę zmianę. W przypadku niewykonania przez Abonenta obowiązku poinformowania o zmianach, uznaje się, iż wszelka korespondencja kierowana do Abonenta pod jego dotychczasowym oznaczeniem i adresem jest prawidłowo doręczona i wywołuje skutki prawne z tym związane. Jeśli Abonent nie ujawnił nowego oznaczenia lub adresu GIMSOFI może ograniczyć a następnie wyłączyć świadczenie usług telekomunikacyjnych do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.

12. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z umowy na inną osobę zameldowaną w lokalu lub posiadającą tytuł prawny do zajmowania lokalu bądź nieruchomości, gdzie świadczona jest usługa. Przeniesienie praw i obowiązków może dotyczyć części lub całości usług świadczonych na podstawie umowy.

13. Cesja umowy lub przejęcie części usług następuje na podstawie pisemnego porozumienia podpisanego przez Abonenta, osobę przejmującą i GIMSOFI, pod warunkiem uregulowania przez Abonenta wszystkich należności wynikających z umowy.

14. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, na wniosek Abonenta, GIMSOFI dokonuje zmiany lokalizacji usługi na obszarze własnej sieci telekomunikacyjnej, pod warunkiem istnienia możliwości technicznych. Przyjęcie wniosku przez Abonenta zmiany jest możliwe po spełnieniu przez Abonenta warunków określonych w § 6.

ROZDZIAŁ 5.

Warunki świadczenia usług i zakres usługi serwisowej.

§ 10

1. Uruchomienie usług powinno nastąpić w terminie określonym w umowie lub aneksie.

2. GIMSOFI uruchamia i konfiguruje Abonenckie Urządzenie Dostępowe lub podobne urządzenie u Abonenta, GIMSOFI nie konfiguruje nie uruchamia urządzeń w tym komputerowych będących własnością Abonenta.

3. Jeżeli z rodzaju usługi wynika konieczność zainstalowania u Abonenta Abonenckiego Urządzenia Dostępowego (Urządzenia), Abonent nie ponosi z tytułu instalacji i używania Urządzenia żadnych innych opłat niż przewidziane w Cenniku Usług dla usługi danego rodzaju, o ile w opisie usługi lub w Cenniku Usług nie wskazano inaczej. Wobec wydanego Abonentowi Urządzenia stosuje się przepisy kodeksu cywilnego jak dla stosunku użyczenia rzeczy, przy czym czas użyczenia jest równoznaczny z czasem trwania zawartej umowy.

4. GIMSOFI zastrzega sobie prawo do zastosowania wobec Abonenta kary umownej, której wysokość podano w umowie lub protokole przekazania, w przypadku gdy Abonent odpowiada za zniszczenie, umyślne uszkodzenie lub utratę Urządzenia lub w przypadku gdy Abonent nie zwróci Urządzenia po zakończeniu umowy o korzystanie z usług.

§ 11

1. GIMSOFI ma obowiązek zapewnić funkcjonowanie uruchomionych usług zgodnie z posiadanymi możliwościami organizacyjnymi i technicznymi.

2. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w urządzeniach lub sieciach telekomunikacyjnych, będących własnością GIMSOFI, zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie Służby Techniczne GIMSOFI.

3. Za prawidłowe działanie urządzeń będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi odpowiednio Abonent.

§ 12

1. GIMSOFI zobowiązuje się do zachowania tajemnicy korespondencji elektronicznej prowadzonej przez Abonenta w ramach świadczonych usług i w zakresie ograniczonym do urządzeń, które są w wyłącznym zarządzie GIMSOFI lub będących własnością GIMSOFI. GIMSOFI nie odpowiada za naruszenie poufności informacji podczas jej przesyłania przez sieć Internet ze względu na techniczną naturę sieci.

2. GIMSOFI nie odpowiada za naruszenie poufności informacji przekazywanej obrazem lub głosem za pomocą protokołów, oprogramowania i urządzeń służących do przekazywania obrazu lub głosu w sieci Internet w czasie zbliżonym do rzeczywistego, w szczególności w technologii VoIP (Voice over Internet Protocol).

§ 13

1. GIMSOFI zastrzega sobie prawo do:

1) rekonfiguracji urządzeń sieci w przypadkach uzasadnionych względami technicznymi, a w przypadku gdy rekonfiguracja urządzeń wywoła konieczność rekonfiguracji sprzętu lub oprogramowania po stronie Abonenta, GIMSOFI wyklucza roszczenia finansowe Abonenta z tego tytułu;

2) czasowego wstrzymania świadczenia usługi w przypadku zamówionej przez Abonenta zmiany usługi, jeżeli zmiana usługi wymaga z przyczyn technicznych czasowego wstrzymania świadczenia;

3) przerwania oraz umożliwienia automatycznego wznowienia sesji połączeniowej do sieci Internet, nie częściej niż jeden raz na dobę, ze względów technicznych.

2. W przypadku przerw w działaniu sieci GIMSOFI zaplanowanych ze względu na rekonfigurację urządzeń, które są własnością GIMSOFI, zawiadamia Abonentów o planowanym czasie przerwy i o długości jej trwania. Zawiadomienie będzie przekazane pocztą elektroniczną na adresy Abonentów lub ogłoszone na stronie internetowej GIMSOFI na nie mniej niż 48 godzin przed planowaną przerwą.

3. Urządzenia teletransmisyjne oraz inne urządzenia abonenckie włączone do sieci GIMSOFI muszą posiadać dokumenty lub znaki potwierdzające zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń”, o których mowa w Prawie Telekomunikacyjnym.

4. W przypadku stwierdzenia przez Służby Techniczne GIMSOFI przyłączenia przez Abonenta do sieci GIMSOFI urządzeń niemających dokumentów lub znaków potwierdzających zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń”, GIMSOFI może ograniczyć a następnie wyłączyć świadczenie usług określonych umową do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.

5. Abonent zobowiązany jest do korzystania z sieci GIMSOF w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami współzycia społecznego postanowieniami niniejszego Regulaminu i umowy. W szczególności Abonent jest zobowiązany:

- 1) nie rozpowszechniać wirusów komputerowych i podobnego oprogramowania działającego skrycie i szkodliwie w zasobach użytkowników;
- 2) nie dokonywać zmian, nie usuwać lub nie dodawać jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
- 3) nie podejmować żadnych działań mających na celu nieautoryzowany dostęp do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania;
- 4) nie korzystać z usług internetowych świadomie i w taki sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych, umożliwiających udostępnienie usług internetowych;
- 5) nie wysyłać umyślnie wiadomości określanych jako spam i dokładać starań, aby urządzenia Abonenta lub Użytkownika nie posłużyły do wysyłania spamu;
- 6) nie umieszczać na serwerach będących własnością GIMSOF nielegalnych informacji lub oprogramowania;
- 7) nie podejmować żadnych innych działań na szkodę GIMSOF.

6. GIMSOF może ograniczyć lub wyłączyć świadczenie usług jeżeli Abonent lub osobą trzecią, której Abonent umożliwił dostęp do sieci uporczywie narusza warunki niniejszego Regulaminu lub umowy albo podejmuje działania utrudniające bądź uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych.

7. Abonent będzie ponosił odpowiedzialność za udowodnione mu szkody, wywołane przez niego lub jego użytkowników w sieci GIMSOF, sieci Internet oraz w innych sieciach publicznych i niepublicznych, z których korzysta w ramach swojej działalności. Uszkodzenia sieci i urządzeń powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta usuwane są na jego koszt.

§ 14

1. Zakres obsługi serwisowej Abonenta podczas obowiązywania umowy obejmuje:

- 1) uruchomienie i utrzymanie łącza abonenckiego;
- 2) obsługę Abonenta, w wyznaczonej Jednostce Organizacyjnej GIMSOF w tym przede wszystkim w Biurze Obsługi Klienta;
- 3) telefoniczną obsługę Abonenta w BOK;
- 4) informowanie o usługach, cenach i promocjach w szczególności poprzez BOK i stronę internetową GIMSOF;
- 5) działania związane z usuwaniem usterek i awarii;
- 6) realizację zleceń jednorazowych i stałych, przekazywanie informacji niezbędnych do korzystania z usług;
- 7) informowanie o stanie usług i zamówień Abonenta;
- 8) przyjmowanie reklamacji.

2. Wysokość opłat za usługi serwisowe oraz połączenia do BOK określa aktualny Cennik Usług.

§ 15

1. W przypadku niedotrzymania z winy GIMSOF określonego w umowie terminu uruchomienia usługi wymagającej wykonania instalacji, Abonentowi przysługuje żądanie zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 Abonamentu za każdy dzień zwłoki, maksymalnie do wysokości miesięcznej opłaty abonentowej za usługę będącą przedmiotem umowy, obowiązującej w dniu, w którym powinno rozpocząć się świadczenie usługi. GIMSOF jest zwolniony z tej odpowiedzialności, jeżeli Abonent utrudniał lub zwlekał z umożliwieniem wykonania instalacji.

2. GIMSOF zobowiązuje się usunąć awarię lub usterkę, uniemożliwiającą korzystanie z Usług Sieci GIMSOF objętych umową w czasie 24 godzin w dniach roboczych, od poniedziałku do piątku, licząc od chwili zgłoszenia usterek w Jednostce Organizacyjnej GIMSOF i BOK.

3. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi płatnej okresowo trwająca dłużej niż 24 godziny, Abonentowi przysługuje żądanie zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej za usługę danego rodzaju, liczonej według opłaconych faktur VAT z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy.

4. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy. Kara umowna naliczana jest od chwili zgłoszenia awarii lub usterek i po stwierdzeniu przez Służbę Techniczną GIMSOF istnienia awarii lub usterek.

5. GIMSOF może zawierać z Abonentami specjalne umowy z gwarantowanym poziomem usług i w takim przypadku postanowienia umowy dotyczące usuwania awarii lub usterek oraz przyznania bonifikat są nadrzędne względem postanowień Regulaminu.

6. W przypadku usługi niebędącej świadczeniem okresowym, GIMSOF zwraca w całości opłatę za niewykonane świadczenie. W przypadku częściowej realizacji świadczenia GIMSOF zwraca część opłaty nieznajdącą pokrycia w spełnionym świadczeniu.

7. Wypłata kary umownej, o której mowa w § 15 ust. 3 nie ma zastosowania w przypadku awarii wywołanych przez Abonenta, uszkodzeń urządzeń stanowiących jego własność włączonych do sieci GIMSOF oraz uszkodzeń powstałych w sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych, a także awarii sprzętu, oprogramowania oraz niedostępności zasobów i treści przechowywanych w sieci Internet poza GIMSOF oraz w przypadku wystąpienia ograniczenia lub wyłączenia świadczenia usługi przez GIMSOF z przyczyn określonych w Regulaminie.

§ 16

1. GIMSOF świadczy usługę powszechną z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa.

2. GIMSOF świadczy inne niż usługa powszechna publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne z zachowaniem jakości podawanej w publikowanych przez siebie na podstawie obowiązujących przepisów aktualnych informacjach o jakości tych usług.

3. W ramach obsługi serwisowej GIMSOF zapewnia Abonentowi:

- 1) wykonanie instalacji zakończenia sieci i jego uruchomienie,
- 2) bezpłatne okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łącza oraz sprawdzanie parametrów łącza poprzez bieżące, cykliczne ich pomiary, eliminowanie usterek,
- 3) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych po zgłoszeniu przez Abonenta, obejmującą w szczególności:
 - a) bezpłatne eliminowanie usterek i nieprawidłowości w pracy łącza,
 - b) bezpłatne usuwanie awarii,
 - c) wykonanie instalacji dodatkowej do głównego zakończenia sieci lub zmiana w jej oprzyrządzeniu,
 - d) sprawdzenie instalacji wykonanej przez Abonenta,
 - e) wykonanie łącza do dodatkowego urządzenia względem głównego zakończenia sieci.
- 4) całodobową możliwość telefonicznej obsługi Klientów za pośrednictwem infolinii GIMSOF pod nr tel. (75) 64-05-100 oraz faksem (75) 64-05-101 a w tym:

- a) obsługę Użytkowników końcowych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość w zakresie składania zleceń i realizacji usług telekomunikacyjnych w ramach Umowy, zgodnie z aktualną ofertą i cennikami firmy GIMSOF z wyłączeniem przyłączenia pojedynczego zakończenia sieci, które wymaga zawarcia umowy w formie pisemnej,
- b) zmian planów telefonicznych, usług do wyboru oraz usług dodatkowych w ramach cenników firmy GIMSOF,
- c) uzyskiwanie informacji o usługach,
- d) uzyskiwanie informacji o cenach świadczonych usług i ofertach promocyjnych,
- e) udzielanie informacji o stanie indywidualnego konta abonenckiego, w tym o płatnościach,
- f) pomoc techniczną i zgłoszenie usterek i awarii
- g) złożenie reklamacji

ROZDZIAŁ 6.

Płatności.

§ 17

1. Zakres świadczonych przez GIMSOF usług, wysokość opłat za Usługi Sieci GIMSOF oraz zasady ich naliczania określone są w Cenniku Usług.

2. Informacje o aktualnym Cenniku Usług Abonent może uzyskać w BOK, lub na stronie internetowej GIMSOF.

3. Zmiany Cenników Usług dokonywane są w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym i nie wymagają zmiany umowy.

4. GIMSOF uwzględniając rynkowy poziom popytu i podaży na usługi telekomunikacyjne może udzielać opustów w opłatach, bonifikat i rabatów od wyliczonych należności za poszczególne usługi telekomunikacyjne. Wysokość opustów, bonifikat i rabatów będzie określona w indywidualnych umowach zawieranych z Abonentami lub w publicznie ogłoszonej ofercie bądź ofertach specjalnych.

§ 18

1. Abonent jest zobowiązany regulować terminowo opłaty związane ze świadczonymi usługami zamówionymi oraz wykonanymi na jego rzecz przez GIMSOF, według cen i zasad określonych w Cenniku Usług.

2. Wykonane usługi telekomunikacyjne rozliczane są przez GIMSOF w Okresie Rozliczeniowym.

3. Należność za usługi telekomunikacyjne jest płatna w terminie wskazanym w fakturze VAT, chyba że strony postanowią w umowie inaczej.

4. W zakresie występujących możliwości technicznych, po wyrażeniu zgody przez Abonentawystawiane przez GIMSOF faktury VAT mogą być przesyłane w formie elektronicznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

5. Abonent jest zobowiązany uregulować należność na rachunek bankowy GIMSOF wskazany na fakturze VAT. Za dzień zapłaty faktury VAT uważa się dzień uznania rachunku bankowego GIMSOF.

6. Podstawą rozliczeń pomiędzy GIMSOF a Abonentem za wykonane usługi jest faktura VAT, wystawiana za Okres Rozliczeniowy, chyba że umowa z Abonentem stanowi inaczej.

7. Opłaty za usługi jednorazowe lub niemające charakteru stałego wykonane na zlecenie Abonenta rozliczane będą fakturą VAT wystawioną po wykonaniu usług.

8. W razie nieotrzymania faktury VAT w terminie, w którym faktura ta była zwykle Abonentowi doręczana, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie GIMSOF, jednak nie później niż do końca miesiąca następującego po Okresie Rozliczeniowym, którego faktura VAT dotyczy.

9. W sytuacjach wyjątkowych, związanych z błędami systemu rozliczeniowego lub innymi niezależnymi od Dostawcy Usług, GIMSOF zastrzega sobie prawo, bez dodatkowego powiadomienia, doliczenia do faktury VAT za bieżący Okres Rozliczeniowy opłat za usługi, które nie zostały uwzględnione na fakturach VAT wystawionych za poprzednie okresy rozliczeniowe.

§ 19

1. Jeżeli opłaty nie zostały uiszczone w terminie, GIMSOFТ wezwie Abonenta do zapłaty, określając dodatkowy termin zapłaty.
2. Abonentowi, który nie wnieśnie opłat za zrealizowane usługi w terminie określonym na fakturze VAT, lub gdy nie uznano reklamacji mogą zostać naliczone ustawowe odsetki za każdy dzień opóźnienia.
3. W przypadku, gdy Abonent opóźnia płatność należności za wykonanie usług przez co najmniej jeden Okres Rozliczeniowy, po uprzednim wezwaniu do uregulowania przeterminowanej należności, GIMSOFТ ma prawo podjąć działania mającena celu odzyskanie należności. W tym celu GIMSOFТ może ograniczyć (w szczególności poprzez ograniczenie dostępu do usługi lub funkcjonalności usługi), a następnie wyłączyć świadczenie usług.
4. Abonament i Dodatkowe Opłaty Stałe, są naliczane i podlegają zapłacie także w przypadku przerwy w świadczeniu usług, jeżeli jej przyczyną jest uszkodzenie Urządzenia Końcowego będącego własnością Abonenta lub w przypadkach zastosowania ograniczenia lub wyłączenia świadczenia usług w przypadkach wskazanych w Regulaminie przez czastrawania ograniczenia lub wyłączenia niezależnie od jego zakresu.
5. Zgłoszenie reklamacji zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania spornej należności, doczasu udzielenia odpowiedzi na reklamację przez GIMSOFТ o ile wszystkie inne wymagalne zapłaty są przez Abonenta uregulowane.

ROZDZIAŁ 7. Reklamacje.

§ 20

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji.
2. Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie lub inną należność w związku z:
 - 1) niedotrzymaniem z winy GIMSOFТ terminu rozpoczęcia świadczenia usługi, określonego w umowie zawartej z Abonentem;
 - 2) niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi;
 - 3) nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia usługi.
3. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie, ustnie do protokołu, a także za pomocą innych środków technicznych, które pozwalają na identyfikację Abonenta. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Jednostce Organizacyjnej GIMSOFТ upoważniona osoba reprezentująca GIMSOFТ przyjmując reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
4. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
 - 1) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Abonenta;
 - 2) przedmiot reklamacji ze wskazaniem rodzaju niewykonanej lub nienależyte wykonanej usługi, Okresu Rozliczeniowego, którego usługa dotyczy oraz okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 3) datę zawarcia umowy i datę rozpoczęcia świadczenia usługi w przypadku wniesienia reklamacji z tytułu niedotrzymania terminu uruchomienia usługi;
 - 4) określenie kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty;
 - 5) numer konta bankowego lub adres do wypłaty odszkodowania lub innej należności lub wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności, dyspozycję co do sposobu wypłaty odszkodowania lub innej należności Abonent może złożyć najpóźniej w chwili składania reklamacji;
 - 6) datę i podpis reklamującego w przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej lub ustnie do protokołu.
5. Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji podanych w § 19 ust. 4, przez co jej rozpatrzenie staje się niemożliwe, Abonent jest zawiadamiany pisemnie o konieczności jej uzupełnienia w terminie 7 dni od wezwania przez GIMSOFТ. Nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
6. Jeśli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 19 ust. 4 pkt. 4, a prawdo odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości GIMSOFТ rozpatrując reklamację traktuje ją tak, jakby kwota ta była określona.
7. Reklamację można wnosić w terminie 12 miesięcy od końca Okresu Rozliczeniowego, w którym zaistniało zdarzenie stanowiące przedmiot reklamacji, lub otrzymano faktury VAT, których dotyczy reklamacja. Reklamację złożoną po tym terminie pozostawia się bez rozpoznania, o czym GIMSOFТ niezwłocznie powiadamia Abonenta.
8. GIMSOFТ jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji. GIMSOFТ jest zobowiązany potwierdzić reklamację przyjętą korespondencyjnie lub przy użyciu środków porozumiewania się na odległość, w terminie 14 dni w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu i numeru telefonu jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację chyba że odpowiedzi udzielono w terminie 14 dni. Reklamacja nie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty otrzymania staje się reklamacją uznaną.
9. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez GIMSOFТ, albo dzień jej zgłoszenia w BOK.
10. GIMSOFТ udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację;
 - 2) powołanie podstawy prawnej;
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty; w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - 4) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w

- postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
- 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego GIMSOFТ, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska służbowego.
11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.
12. W przypadku uznania reklamacji GIMSOFТ zobowiązany jest zwrócić Abonentowi nienależnie pobrane opłaty. Zwrot nienależnie pobranych opłat następuje poprzez zaliczenie kwot należnych Abonentowi w wyniku uznanej reklamacji:
 - 1) w przypadku posiadania przez Abonenta bieżących należności płatniczych wobec GIMSOFТ – na poczet tych należności;
 - 2) w przypadku posiadania przez Abonenta zaległych należności płatniczych wobec GIMSOFТ – na poczet tych należności;
 - 3) na pisemny wniosek Abonenta – na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres zamieszkania/siedziby Abonenta;
 - 4) na poczet przyszłych należności, jeżeli brak dyspozycji Abonenta lub nie zachodzą okoliczności wymienione w 1) i 2).
13. Wszystkie sprawy sporne Strony poddają rozstrzygnięciu organom przewidzianym w Umowie.
14. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. Nr 226, poz. 2291).

ROZDZIAŁ 8. Postanowienia końcowe.

§ 21

1. GIMSOFТ zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym.
2. GIMSOFТ jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 z późn. zm.). Dane osobowe zawarte w umowie i przekazane w trakcie wykonywania umowy będą przetwarzane w celu wykonywania umowy a także wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez GIMSOFТ.
3. GIMSOFТ przetwarza dane transmisyjne oraz inne dane dotyczące Abonentów celu przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat oraz rozpatrywania reklamacji. Zakres przetwarzanych danych transmisyjnych obejmuje dane niezbędne do: zestawienia połączenia lub transmisji komunikatów, identyfikacji abonentów i użytkowników końcowych, identyfikacji zakończeń sieci i urządzeń końcowych, ustalenia należności za zrealizowane usługi, a także inne informacji zależnych od rodzaju sieci i usługi.
4. Dane transmisyjne oraz dane o Abonentach (w tym dane osobowe) przetwarzane są przez GIMSOFТ.

§ 22

1. Czynności dotyczące zmiany lub nabywania usług GIMSOFТ mogą być składane telefonicznie przez BOK, po podaniu właściwego osobistego kodu identyfikacyjnego Abonenta. Usługi lub zmiany usług mogą być zlecane przez Abonenta drogą elektroniczną przez wskazaną w opisie usługi stronę internetową.
2. Kod identyfikacyjny Abonenta (PIN) nadaje GIMSOFТ.
3. Zabezpieczenie kodu przed osobami trzecimi leży po stronie Abonenta, któremu umożliwia się zmianę kodu identyfikacyjnego (PIN).
4. Po prawidłowej weryfikacji GIMSOFТ uznaje, że zmiana lub nabycie usług zostało zamówione przez Abonenta są wiążące i wywołują zobowiązania Abonenta, stosownie do Cennika Usług, w związku z tym GIMSOFТ bezwarunkowo przystępuje do wykonania zamówienia zgodnie ze zgłoszoną dyspozycją.
5. O zakresie czynności możliwych do wykonania drogą telefoniczną decyduje GIMSOFТ.
6. Abonent ma prawo złożenia pisemnego oświadczenia o zakazie przyjmowania dyspozycji w formie telefonicznej.

§ 23

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy Prawa Telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi oraz Kodeksu Cywilnego.
2. Wszelkie zmiany Regulaminu dokonywane są zgodnie z Prawem Telekomunikacyjnymi nie wymagają zmiany umowy.

§ 24

1. Traci moc „Regulamin świadczenia usług internetowych w sieci GIMSOFТ”, który obowiązywał od 1 marca 2006 r.

§ 25

1. Regulamin obowiązuje od dnia 1 stycznia 2012r.