

Regulamin dostępu do miejskiej sieci komputerowej FTTH i sieci Internet

§1 Postanowienia ogólne

1. Spółka ZETO-RZESZÓW Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie przy al. Rejtana 55, zwana dalej **Operatorem**, udostępnia za pomocą swego węzła dostępowego i sieci łączności przewodowej i bezprzewodowej dostęp do zasobów Miejskiej Sieci Komputerowej FTTH w Rzeszowie – MSK-FTTH oraz ogólnodostępnej sieci komputerowej Internet.
2. **Operator** zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu. O zmianie **Abonent** zostanie poinformowany z co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem. Zmiany Regulaminu obowiązują od pierwszego dnia miesiąca następującego po zawiadomieniu. Jeżeli **Abonent** nie wyraża zgody na proponowane zmiany, winien złożyć w ciągu 14 dni sprzeciw w formie pisemnej. Jest to traktowane na równi z wypowiedzeniem umowy przez **Abonenta**.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawa z dnia 16.07.2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U.2004.171.1800 ze zm.).

§2 Umowa Abonencka

1. Świadczenie usługi określonej w §1 ust. 1 Regulaminu nastąpi po podpisaniu umowy i wniesieniu przez **Abonenta** opłaty aktywacyjnej przewidzianej w Cenniku Ogólnym Usług Telekomunikacyjnych, zwanego w dalszej części Regulaminu - Cennikiem. Podpisanie umowy nastąpi po okazaniu tytułu prawnego do lokalu, w którym ma być zainstalowane gniazdo przyłączeniowe i sprawdzeniu technicznych możliwości przyłączenia.
2. Zasady przyłączenia do sieci w ramach Promocji określone są w odrębnych Regulaminach Promocji.
3. Inne usługi wyszczególnione w Cenniku dostępne będą po zawarciu odrębnej umowy lub aneksu do Umowy abonenckiej.
4. **Abonent** w ramach podpisanej Umowy i wpłaceniu kwoty wpisowej otrzymuje unikalny identyfikator (numer umowy) oraz unikalne hasło. Identyfikator należy stosować:
 - przy każdorazowym korzystaniu z usług sieciowych,
 - do celów korespondencyjnych,
 - rozliczeń finansowych – szczególnie, jeśli płatnikiem Abonenta jest inna osoba.

Natomiast hasło oraz identyfikator służą do logowania się przez **Abonenta** w Internetowym Biurze Obsługi Klienta (**iBOK**).

5. W przypadku umów zawieranych na odległość **Abonentowi** przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia bez podania jakiejkolwiek przyczyny odstąpienia. **Abonent** jest zobowiązany do pisemnego poinformowania Operatora o swojej decyzji dotyczącej odstąpienia od umowy w drodze jednoznacznego

oświadczenia (pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną). Wniosek dotyczący odstąpienia od umowy stanowi załącznik nr 1.

6. Jeżeli świadczenie usługi zostało rozpoczęte przed upływem terminu na odstąpienie od umowy a **Abonent** od niej odstąpił, wówczas **Abonent** jest zobowiązany do uiszczenia opłaty instalacyjnej zgodnie z Cennikiem Ogólnym Usług Telekomunikacyjnych.

§3 Przyłączanie do sieci Internet

1. Przyłączanie do sieci Internet realizowane jest poprzez aktywację przez **Operatora** w lokalizacji wskazanej przez **Abonenta** optycznego urządzenia sieciowego podłączonego do sieci Internet.

2. **Abonent** potwierdza odbiór urządzenia/urządzeń na protokole wykonania zlecenia, stanowiącym załącznik do Umowy.

3. **Abonent** ma dostęp do sieci Internet poprzez wewnętrzną sieć MSK-FTTH przez 24 godziny dziennie oprócz przypadków opisanych w § 6 ust.1.

4. **Operator** nie odpowiada za sprzęt (komputer i jego składniki) oraz oprogramowanie stosowane przez **Abonenta**.

5. **Abonent** ponosi wszelkie koszty związane z aktywacją sprzętu i oprogramowania. Czynności te mogą być dokonane odpłatnie przez **Operatora** na podstawie odrębnej umowy.

§4 Opłaty

1. Wszystkie opłaty wnoszone są przez **Abonenta** z góry. **Abonent** zobowiązuje się do wnoszenia miesięcznej opłaty abonamentowej (bez uprzedniego wezwania) do 15 dnia każdego miesiąca za dany miesiąc.

2. Podstawą naliczenia opłat jest:

- Umowa zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem,
- Naliczenia usług dodatkowych ustalonych z Abonentem w drodze odrębnych umów.

3. **Abonent** nie ma prawa do żądania zwrotu pieniędzy za usługę zamówioną i niezrealizowaną z przyczyn leżących po stronie **Abonenta**.

4. Opóźnienie z płatnością przekraczające 30 dni może skutkować ograniczeniem świadczenia usługi i może stanowić podstawę do rozwiązania umowy przez **Operatora** bez zachowania okresu wypowiedzenia.

5. W przypadku braku dostępu do sieci z przyczyn leżących po stronie **Operatora** (dłuższym niż 8 godzin), z wyjątkiem przypadków określonych w § 6 ust. 1 Regulaminu, **Abonentowi** przysługuje bonifikata w opłacie abonamentowej proporcjonalnie do okresu braku dostępu. Bonifikata ta zostanie przyznana po złożeniu przez **Abonenta** pisemnego wniosku z podaniem daty i czasu braku dostępu do sieci.

6. W przypadku zawieszenia świadczenia usług (naruszenie Regulaminu) bądź rozwiązania umowy z przyczyn leżących po stronie **Abonenta** ich wznowienie może nastąpić po uregulowaniu wszystkich zaległych należności i wpłaceniu opłaty manipulacyjnej w wysokości określonej cennikiem.

7. Złożenie reklamacji u **Operatora** nie powoduje zawieszenia biegu terminów płatności.

8. **Abonent** jest zobowiązany do pisemnego informowania **Operatora** o wszelkich zmianach dotyczących danych płatnika i użytkownika sieci.

9. Na pisemne zlecenie **Abonent**, który nie zalega z żadną opłatą na rzecz **Operatora** oraz nie uczestniczy w Promocji organizowanej przez **Operatora**, może zawiesić świadczenie Usługi. Zlecenie zawieszenia składane jest przez **Abonenta** lub przez należycie umocowanego pełnomocnika w siedzibie **Operatora** co najmniej 7 dni przed kolejnym okresem rozliczeniowym. Zawieszenie świadczenia Usługi liczone jest w pełnych miesiącach kalendarzowych i nie może trwać dłużej niż 3 (trzy) miesiące w danym roku kalendarzowym. Za zawieszenie świadczenia Usługi **Operator** naliczy opłatę zgodnie z obowiązującym Cennikiem. Po upływie wnioskowanego przez **Abonenta** okresu zawieszenia **Operator** wznowia świadczenie Usługi na dotychczasowych warunkach, wynikających z Umowy, bez osobnego powiadomienia **Abonenta**.

10.1 W przypadku, gdy **Abonent** opóźnia się z zapłatą należnych opłat, **Operator** ma prawo ograniczyć świadczenie usług, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Warunkiem ograniczenia świadczenia usług jest uprzednie wezwanie **Abonenta** do zapłaty zaległych należności w terminie co najmniej 7 dni.

10.2 Jeżeli po upływie co najmniej 7 dni od ograniczenia świadczenia Usług lub wystąpienia przyczyny braku ograniczenia świadczenia Usług, **Abonent** nie zapłacił zaległych należności, **Operator** lub powiadamia **Abonenta** o zamiarze zawieszenia Usługi, pod warunkiem dalszego braku zapłaty w ciągu co najmniej kolejnych 3 dni.

10.3 W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od wyczerpania postępowania reklamacyjnego, o ile **Abonent** uiszczył bezsporne należności.

10.4 Wznowienie świadczenia Usługi następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty przez **Abonenta** zaległych należności.

10.5 Operatorowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy w przypadku, gdy w terminie co najmniej 7 dni od zawieszenia świadczenia Usługi, nie ustaną przyczyny jej zawieszenia. Przed rozwiązaniem Umowy, **Operator** powiadamia **Abonenta**, wyznaczając mu kolejny co najmniej 7 dniowy termin na zapłatę zaległych należności.

10.6 Wszelkie powiadomienia wskazane w pkt 10.1-10.5 powyżej doręcza się na trwałym nośniku, na wskazany przez **Abonenta** adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli zostanie on udostępniony przez **Operatora**.

10.7 Postanowień pkt 10.1 – 10.5 nie stosuje się w przypadku, w którym **Abonent** uporczywie opóźnia się z zapłatą za Usługi. W takim wypadku **Operator** może zawiesić świadczenie Usługi pod warunkiem uprzedniego powiadomienia tego **Abonenta** z wyznaczeniem dodatkowego terminu do zapłaty, wynoszącego co najmniej 14 dni.

10.8 W przypadku takiego rozwiązania Umowy, **Operator** mają prawo dochodzić odszkodowania w wysokości nie wyższej niż wartości ulgi przyznanej **Abonentowi** pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, jeśli z zawarciem takiej Umowy wiązało się przyznanie **Abonentowi** ulgi.

11. Wysokość opłat określa Cennik dostępny w siedzibie **Operatora** i na stronie internetowej www.zetomedia.pl. Cennik może ulec zmianie. Zmiana wysokości opłat zostanie zakomunikowana w formie informacji na fakturze lub specjalnie dołączonego dokumentu, w siedzibie **Operatora** i na stronie internetowej www.zetomedia.pl, co najmniej na 30 dni przed planowaną zmianą.

12. **Abonent** może być zobowiązany najpóźniej w dniu podpisania umowy do wniesienia kaucji w kwocie wynikającej z umowy.

13. Kaucja, o której mowa w ust. 13 podlega zwrotowi na wskazany przez **Abonenta** rachunek bankowy w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy oraz uregulowania wszystkich należności wobec ZETO-RZESZÓW Sp. z o. o., wynikających z umowy wykonania dostępu i korzystania z sieci Internet.

§5 Warunki korzystania z usług

1. **Abonent** ma obowiązek stosować się do wszystkich zaleceń Operatora dotyczących świadczonych przez niego usług, w szczególności na jego bezpośrednie wezwanie ma obowiązek:

- wyłączyć oprogramowanie zakłócające pracę innych komputerów,
- zlikwidować udostępnianie zasobów zawierających treści niezgodne z regulaminem.

2. **Operator** może, realizując funkcje administratora sieci, określać zasady obowiązujące w ruchu w sieci MSK-FTTH, w tym limity szybkości dostępu, ograniczenia współbieżności usług dla **Abonenta**, czasowe ograniczenia funkcjonowania usług lub ustalać priorytety w korzystaniu z tych usług.

3. **Abonent** zobowiązany jest do ochrony swojego konta systemu iBOK przez nierozpowszechnianie hasła oraz loginu osobom trzecim.

4. **Abonent** zobowiązuje się do przestrzegania prywatności zasobów i kont innych użytkowników i zaniechania ingerencji w te zasoby i konta, nawet w przypadku, gdy nie są one chronione.

5. **Abonent** zobowiązuje się do:

- ochrony optycznego urządzenia sieciowego, kabli połączeniowych i gniazd sieciowych do optycznego urządzenia sieciowego oraz innych urządzeń służących transmisji w sieci,
- niewykonywania jakichkolwiek przeróbek w instalacji sieciowej w jego lokalu,
- niepodłączania innych urządzeń sieciowych do istniejącego w jego lokalu gniazda sieci – zarówno bezpośrednio jak i za pośrednictwem oprogramowania pracującego na dołączonym za pośrednictwem tej końcówki komputerze.

6. **Abonenta**, pracującego w Internecie, obowiązuje przestrzeganie etykiety sieciowej i stosownych regulaminów także na innych serwerach, do których uzyskał połączenie.

7. **Abonent** zobowiązany jest do naprawienia szkody powstałej wskutek okoliczności, za które ponosi odpowiedzialność Abonent lub osoby pozostające z nim we wspólnym gospodarstwie domowym.

8. Naruszenie niniejszego Regulaminu, a także działania na szkodę innych użytkowników sieci bądź **Operatora** może być podstawą do zawieszenia świadczenia usług i rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.

9. Umowę zawartą na czas nieokreślony każda ze stron, na piśmie pod rygorem nieważności, może wypowiedzieć z zachowaniem 30 -dniowego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec kolejnego okresu rozliczeniowego.

§6 Postanowienia końcowe

1. **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie systemu wynikłe z:

- a. przyczyn leżących poza systemem Operatora (a w szczególności za działanie publicznej sieci telefonicznej, łącz, sieci i urządzeń poza obszarem osiedla),

- b. awarii spowodowanych przyczynami naturalnymi (pożar, powódź, gradobicie itp.),
- c. przyczyn po stronie Abonenta (jak zmiana oprogramowania, wirusy, zniszczenie sprzętu).

2. W przypadku niewykonania usługi lub jej nienależytego wykonania **Abonent** ma prawo do wniesienia reklamacji. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie do 30 dni od ich złożenia.

- a. Niezależnie od innych uprawnień przewidzianych Umową, Regulaminem lub przepisami prawa, Abonentowi będącemu konsumentem przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie.

3. **Abonent** nie może udostępniać zainstalowanego u **Abonenta** optycznego urządzenia sieciowego, kont i urządzeń sieciowych osobom trzecim, ani sam rozbudowywać sieci celem jej udostępniania osobom trzecim zarówno na drodze elektrycznej jak i programowej przez uruchamianie własnych switchy, koncentratorów (hub), serwerów, proxy, bramek (routerów) itp. programów bez uzgodnienia z **Operatorem**.

4. **Abonent** przyjmuje na siebie wszelkie ryzyko związane z wykorzystaniem materiałów pobranych z sieci.

5. **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za jakość informacji dostępnych w sieci lokalnej i sieci Internet i ich treść.

6. **Abonent** może zgłaszać usterki **Operatorowi**:

- Telefon: (17) 282-5000 (w trybie 24/7), fax: (17) 852-13-56,
- Poczta elektroniczna: bok@zetomedia.pl
- Na piśmie na adres: ZETO-RZESZÓW Sp. z o. o., al. Rejtana 55, 35-326 Rzeszów.

7. **Operator** zobowiązuje się usunąć usterkę w ciągu dwóch dni roboczych od jej zgłoszenia.

8. Istnieje możliwość cesji praw, wynikających z umowy o korzystanie z Internetu, na inne osoby uprawnione.

9. Cesja może nastąpić za pisemną zgodą **Abonenta** oraz **Operatora** pod warunkiem uregulowania wszelkich ewentualnych zaległości.

10. W momencie cesji praw na inną osobę będzie pobierana opłata aktywacyjna w wysokości określonej Cennikiem.

11. W ramach korzystania z usługi **Abonent** zobowiązany jest umożliwić służbom technicznym **Operatora** lub jej upoważnionym przedstawicielom - dostęp do lokalu, w którym zainstalowane jest łącze, w celu sprawdzenia stanu technicznego sieci, jak również legalności podłączenia.

12. Jeśli w wyniku działań wymienionych w powyższym punkcie zajdzie potrzeba świadczenia usług serwisowych na miejscu

u **Abonenta**, zostanie pobrana opłata za powyższe usługi wg Cennika. Opłata ta pobierana jest wyłącznie, gdy вина nieprawidłowego działania systemu leży po stronie **Abonenta**.

13. **Operator** ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy klienta lub niezachowania przez niego przepisów prawa lub postanowień niniejszego regulaminu. **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność świadczonych usług internetowych wynikających z powodów leżących po stronie **Abonenta**.

14. W czasie pierwszych 12 miesięcy, liczonych od daty instalacji łącza, **Abonent** nie może zmienić wybranego Pakietu dostępu do Internetu na opcję o niższej szybkości transmisji.

15. W przypadku rozwiązania Umowy **Abonent** jest zobowiązany do niezwłocznego, nie później jednak niż w ciągu 14 dni, zwrotu urządzeń z wyjątkiem gniazd zamontowanych w lokalu **Abonenta**.

16. Za urządzenia niezwrócone oraz uszkodzone przez **Abonenta Operator** pobiera opłatę określoną w Cenniku.

17. **Abonent**, który podpisał Umowę na drugie łącze dostępu do Internetu, nie może podczas jej trwania rozwiązać Umowy podstawowej na pierwsze łącze.

18. **Abonent** nie może przenieść osobom trzecim swoich praw do konta, poczty elektronicznej, przestrzeni dyskowej lub innych usług bez zgody **Operatora** ani podłączać do swojego łącza osób trzecich. Udostępnienie łącza osobom trzecim jest niezgodne z umową i jako takie podlega naliczeniu opłaty przez **Operatora**, wyszczególnionej w Cenniku usług.

19. Obowiązuje całkowity zakaz wysyłania z komputerów podłączonych do sieci Internet w kierunku innych komputerów - programów działających na szkodę powyższych typu: NUKKE, NETBUS i innych. Obowiązuje także kategoriyczny zakaz skanowania portów innych komputerów działających w sieci osiedlowej i sieci Internet. W przypadku zerwania Umowy z ww. powodów ponowne podłączenie następuje po zapłaceniu opłaty manipulacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.

20. Jest również zabroniona dystrybucja i używanie:

- programów ograniczających dostęp,
- programów tworzących wirusy komputerowe, programów „koni trojańskich”,
- wiadomości, które mają charakter przejęcia kontroli nad innymi hostami,
- rozsyłanie i uczestniczenie w układankach listów typu 'piramida' lub 'łańcuch', poczty e-mail SPAM', siejących nieporządek i zatykających Internet,
- ofert oszukańczych, gróźb, zniesławienia i oszczerstwa.

21. **Abonent** zobowiązany jest do ochrony systemu (instalacja zapór, aktualizowania systemu poprzez dodatki service pack oraz aktualizacje automatyczne systemu operacyjnego) przed wprowadzeniem do niego wirusów - programów mogących doprowadzić do niewłaściwej pracy systemu lub nawet do zniszczenia.

22. **Abonent** uzyskuje od **Operatora** adres IP, który umożliwia dostęp do Internetu. W przypadku nadużyć **Abonent** ponosi pełną odpowiedzialność za skutki swoich poczynań.

23. **Operator** nie odpowiada za: poufność informacji przesyłanych w sieci Internet, szybkość przesyłanych danych, wynikająca z ograniczeń technicznych i rodzajów łącz transmisyjnych, brak transmisji lub przekłamania danych wynikłe z niezgodności urządzeń technicznych, oprogramowania wykorzystywanego przez klienta, nieumiejętność w korzystaniu z sieci Internetu przez klienta lub reguł w nim panujących.

24. Ceny opłat za pakiety umieszczone są w Cenniku. Przejście na inny pakiet wiąże się z dodatkową opłatą wyszczególnioną w Cenniku.

25. Zainstalowane u **Abonenta** optyczne urządzenie sieciowe, kable dostępowe i gniazdka w przypadku uszkodzenia z winy lub zaniedbania **Abonenta**, zostaną wymienione na nowe po wniesieniu przez **Abonenta** opłaty określonej zgodnie z Cennikiem.

§7 Ograniczenia merytoryczne

Niedopuszczalne jest udostępnianie w swych katalogach, umieszczanie na stronach czy innych komputerach w sieci następujących materiałów:

- Treści, wzywających do nienawiści rasowej, etnicznej, religijnej itp., oraz propagujących przemoc; stron, adresów zawierających linki do materiałów kolidujących z obowiązującymi normami prawnymi lub obyczajowymi;
- zamieszczanie materiałów objętych ochroną z tytułu prawa, a nie stanowiących bezpośredniej własności użytkownika; oraz wszelkie inne działania, które mogą spowodować „przepełnienie” sieci lub w inny sposób zakłócające prace innych użytkowników czy działania w celu zakłócenia pracy sieci albo pracy innych użytkowników, nadawanie wiadomości, które mogą spowodować utratę wyników pracy u odbiorców;
- materiałów, skryptów i programów wykonywalnych, linków, opisów etc. dotyczących działań powodujących utratę lub nielegalne wejście w posiadanie danych (np. hacking, phreaking, cracking, materiały dot. pisania wirusów komputerowych);
- ofert towarów i usług niezgodnych z prawem (np. dotyczących narkotyków, prostytucji, piramid finansowych, „łańcuszków szczęścia”) oraz materiałów pornograficznych lub erotycznych dowolnego rodzaju.

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 10.11.2024 r. i obowiązuje dla Umów/Aneksów zawieranych od 10.11.2024 r.