

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ POLITECHNIKĘ BIAŁOSTOCKĄ ZA POMOCĄ MIEJSKIEJ SIECI KOMPUTEROWEJ BIAMAN

§ 1 Postanowienia ogólne

Użyte w regulaminie lub w umowie pojęcia oznaczają:

- a) **Abonent** – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
- b) **Cennik** – obowiązujący u Operatora wykaz usług z zestawieniem opłat za usługi telekomunikacyjne oraz innych opłat wraz z zasadami ich naliczania;
- c) **Klient** - podmiot wnioskujący o zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
- d) **Miejska Sieć Komputerowa BIAMAN**– zarządzana przez Operatora Miejska Sieć Komputerowa w Białymstoku pod nazwą „BIAMAN” powołana na mocy porozumienia środowiskowego z dnia 20 grudnia 1994 roku;
- e) **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora;
- f) **Operator** – Politechnika Białostocka, ul. Wiejska 45a, 15-351 Białystok; NIP: 542-020-87-21, Regon 000001672, prowadząca działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, numer wpisu 1480;
- g) **Opłata instalacyjna** – jednorazowa opłata ponoszona przez Abonenta za uruchomienie usługi, w wysokości określonej przez cennik lub ustalonej w wyniku negocjacji;
- h) **Opłata miesięczna** – opłata pobierana miesięcznie, za usługi świadczone dla Abonenta. Jeżeli umowa nie stanowi inaczej okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy. W przypadku gdy usługa jest świadczona przez niepełny miesiąc kalendarzowy, opłata miesięczna jest pobierana proporcjonalnie do rzeczywistej liczby dni w miesiącu kalendarzowym, w których usługa był świadczona. Postanowienia dotyczące opłat miesięcznych stosuje się odpowiednio do opłat kwartalnych i rocznych;
- i) **Umowa** – umowa o świadczenie usługi telekomunikacyjnej bądź innej usługi, zawarta w formie pisemnej pomiędzy Operatorem, a Abonentem

§ 2 Zakres świadczonych usług telekomunikacyjnych, dane dotyczące jakości

- 1. Operator świadczy usługi telekomunikacyjne określone w cenniku lub w umowie.
- 2. Operator świadczy usługi przy wykorzystaniu Miejskiej Sieci Komputerowej BIAMAN oraz innych sieci, na podstawie odrębnych porozumień.
- 3. Usługi nie zapewniają połączenia z numerami alarmowymi.
- 4. Zakres świadczenia usług określa umowa.
- 5. Operator świadczy usługi 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
- 6. Gwarantowany jest dostęp do sieci przez cały rok i całą dobę z prawdopodobieństwem w zakresie dostępu nie mniejszym niż 99,7 % w postępującym okresie rocznym.
- 7. W celu zapobieżenia przekroczenia pojemności łączy Operator monitoruje (całą dobę, 7 dni w tygodniu) pomiar ruchu wewnątrz sieci Miejskiej Sieci Komputerowej BIAMAN oraz na stykach sieci. Operator prowadzi organizację ruchu w sieci z wykorzystaniem limitowania pasma (policing rate limiting with burst and drop) by zapobiec przekroczeniu pojemności łączy uplink. Nie wpływa to na pogorszenie jakości świadczonych usług.
- 8. W miarę rozwoju możliwości technicznych Operator może polepszać parametry świadczonych usług, chyba że umowa stanowi inaczej. Polepszenia parametrów usługi nie uważa się za zmianę umowy.
- 9. Operator ma prawo do przerwania świadczenia usługi, jeżeli Abonent po uprzednim wezwaniu, nie zaprzestał działania niezgodnego z obowiązującym prawem, niezgodnego z postanowieniami niniejszego regulaminu lub umowy oraz stanowiącego zagrożenie dla jakości usług świadczonych w sieci bądź dla osób trzecich. W przypadku gdy wezwanie Abonenta nie jest możliwe lub natychmiastowe odłączenie jest niezbędne w celu zapobieżenia naruszeniu prawa, utrzymania jakości usług bądź praw osób trzecich odłączenie może nastąpić bez wezwania, jednak Operator możliwie najszybciej podejmie niezbędne kroki do poinformowania Abonenta o zaistniałej sytuacji. W przypadkach opisanych powyżej odszkodowanie ani kary umowne nie przysługują, chyba że działanie Operatora było bezpodstawne.
- 10. Przedsiębiorca telekomunikacyjny jest obowiązany do niezwłocznego blokowania połączeń telekomunikacyjnych lub przekazów informacji na żądanie uprawnionych podmiotów, jeżeli połączenia te mogą zagrażać obronności, bezpieczeństwu państwa oraz bezpieczeństwu i porządkowi publicznemu albo do umożliwienia dokonania takiej blokady przez te podmioty.
- 11. Na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (j.t. z 2015. Poz. 2135) informuję, że administratorem danych osobowych jest Rektor Politechniki Białostockiej, ul.

Wiejska 45 a, 15-351 Białystok. Dane będą przetwarzane w celu zawarcia i realizacji umowy i nie będą udostępniane odbiorcom danych, w rozumieniu art. 7 pkt 6 ustawy o ochronie danych osobowych. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Podanie danych jest obowiązkowe. Podstawą prawną przetwarzania danych jest konieczność realizacji umowy.

11¹. Operator przetwarza dane transmisyjne wyłącznie w celu wykonywania umowy. Operator zgodnie z obowiązującymi przepisami obowiązany jest również zatrzymywać i przechowywać dane niezbędne do ustalenia zakończenia sieci, telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, użytkownika końcowego inicjującego połączenie oraz do ustalenia daty i godziny połączenia oraz czasu jego trwania. Dane te Operator jest obowiązany przekazywać podmiotom uprawnionym (m.in. sąd, prokurator) na ich żądanie.

12. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych będą udostępniane w siedzibie Operatora lub telefonicznie.

§2¹ Postanowienia szczególne dotyczące usług hostingu stron www oraz hostingu poczty elektronicznej

1. Pojęcia użyte w niniejszym paragrafie oznaczają:

a) hosting strony WWW – udostępnienie Abonentowi powierzchni dysku serwera oraz udzielenie dostępu do bazy danych zgodnie z parametrami określonymi w Cenniku w celu umieszczania plików i oprogramowania pozwalającego na wyświetlanie informacji w ogólnodostępnej sieci komputerowej (internet).

b) hosting poczty elektronicznej – udostępnienie Abonentowi powierzchni dysku serwera oraz systemu teleinformatycznego, o parametrach określonych w Cenniku, umożliwiającego porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej - poczty elektronicznej.

2. Abonent obowiązany jest do należytego zabezpieczenia dostępu do danych i oprogramowania umieszczonych na udostępnionej powierzchni dysku serwera i nie podawania hasła osobom trzecim. Abonent odpowiada za działania osób, którym umożliwił (również w wyniku niedochowania należytej staranności) dostęp do ww. treści i oprogramowania.

3. Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za dane i aplikacje umieszczone na udostępnionej powierzchni dysku serwera. Jednocześnie Abonent oświadcza, że nie będzie umieszczał na udostępnionej powierzchni dysku serwera chronionych ustawą zbiorów danych osobowych oraz treści: których rozpowszechnianie jest zakazane; ogólnie przyjętych jako erotyczne i/lub pornograficzne; dotyczących szerszenia nietolerancji religijnej, społecznej czy rasowej; naruszających prawa osób trzecich oraz nie będzie wykorzystywał usługi do naruszania dobrych obyczajów. Serwer nie może być również wykorzystywany do naruszania przepisów prawa, w szczególności praw autorskich oraz wysyłania niezamówionej informacji handlowej.

4. Abonent nie może udostępniać odpłatnie ani nieodpłatnie usług hostingu stron www i hostingu poczty elektronicznej osobom trzecim.

5. Dane i oprogramowanie Abonenta przechowywane na udostępnionej powierzchni dysku serwera nie będą udostępniane osobom trzecim ani wykorzystywane przez Operatora dla własnych celów, za wyjątkiem sytuacji, gdy udostępnienie to następuje na żądanie uprawnionego podmiotu, w sytuacjach określonych przepisami prawa.

6. Abonent w ramach usługi hostingu stron www zobowiązuje się do:

a) korzystania z danych i oprogramowania umieszczonych na udostępnionej powierzchni dysku serwera w sposób niezakłócający pracy zasobów sprzętowych oraz systemowych Operatora, tj. nieużywania rozwiązań, funkcji, skryptów i usług zewnętrznych w sposób powodujący nadmierną konsumpcję zasobów, przeciążenie serwerów lub innych elementów infrastruktury udostępnianej przez Operatora,

b) wykorzystywania tylko bezpiecznych wersji oprogramowania, tj. takich, w których nie są znane błędy zagrażające bezpieczeństwu świadczenia usługi,

c) samodzielnego i regularnego sprawdzania aktualności zainstalowanego przez Abonenta oprogramowania oraz wszystkich dodatkowych komponentów i bezwłocznego wykonywania ich aktualizacji do najnowszych bezpiecznych wersji.

7. W usługach hostingu stron www i hostingu poczty elektronicznej kopie zapasowe danych umieszczonych przez Abonenta w ramach świadczonej usługi są wykonywane co 24 godziny. Dla zwiększenia bezpieczeństwa Abonent również powinien wykonywać kopie zapasowe we własnym zakresie.

§2² Postanowienia szczególne dotyczące usługi kolokacji

1. Pojęcia użyte w niniejszym paragrafie oznaczają:

a) Kolokacja – udostępnienie Abonentowi miejsca w szafie telekomunikacyjnej w miejscu kolokacji w celu umieszczania określonego w umowie sprzętu (serwerów, macierzy itp.), zgodnie z parametrami określonymi w Cenniku;

- b) Serwer/urządzenie – urządzenie będące przedmiotem kolokacji;
- c) Miejsce kolokacji – miejsce wyznaczone przez Operatora celem świadczenia usług kolokacji, znajdujące się w siedzibie Operatora.
2. Urządzenia Abonenta powinny spełniać obowiązujące normy dla urządzeń tego typu oraz posiadać wszelkie wymagane prawem pozwolenia, certyfikaty zgodności lub znaki zgodności urządzeń z wymogami dla tego typu urządzeń, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami.
3. Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za dane i aplikacje umieszczone na serwerze. Jednocześnie Abonent oświadcza, że nie będzie umieszczał na serwerze treści: których rozpowszechnianie jest zakazane; ogólnie przyjętych jako erotyczne i/lub pornograficzne; dotyczących szerzenia nietolerancji religijnej, społecznej czy rasowej; naruszających prawa osób trzecich oraz nie będzie wykorzystywał usługi do naruszania dobrych obyczajów. Serwer nie może być również wykorzystywany do naruszania przepisów prawa, w szczególności praw autorskich oraz wysyłania niezamówionej informacji handlowej.
4. Dostęp do urządzenia mają osoby upoważnione przez Abonenta. Zmiana osób upoważnionych może nastąpić w każdym czasie poprzez doręczenie Operatorowi nowej listy osób upoważnionych. Zmiana osób upoważnionych do dostępu do sprzętu może nastąpić również drogą mailową, jeżeli Abonent poda dla tego celu adres mailowy oraz aktualizacja listy osób upoważnionych zostanie przesłana z podanego adresu na wskazany w umowie adres mailowy Operatora.
5. W miejscu kolokacji Abonent jest zobowiązany do przestrzegania zasad i norm obowiązujących dla instalacji i eksploatacji urządzeń w szafie telekomunikacyjnej, a także przepisów bhp oraz ppoż.
6. Abonent zobowiązuje się do korzystania z usługi w sposób zgodny z jej charakterem i przeznaczeniem oraz w sposób niezakłócający pracy innych elementów infrastruktury, zasobów sprzętowych oraz systemowych Operatora. W przypadku gdy Operator stwierdzi naruszenie powyższych zobowiązań powiadomi o tym Abonenta. Abonent jest zobowiązany niezwłocznie usunąć nieprawidłowości. W przypadku niedopełnienia zobowiązania Abonent wyraża zgodę na wyłączenie przez Operatora urządzenia. Wyłączenie urządzenia nastąpi po wyznaczeniu Abonentowi dodatkowego 7-dniowego terminu do usunięcia nieprawidłowości.
7. Abonent ponosi przed Operatorem odpowiedzialność na skutek uszkodzenia lub nieprawidłowej pracy, zainstalowanych u Operatora urządzeń, a także za szkody wynikłe podczas eksploatacji, instalacji czy demontażu serwerów.
8. Za działania podwykonawców oraz wszelkich osób upoważnionych przez Abonenta, Abonent odpowiada jak za działania własne.
9. Jeżeli w wyniku wykonywania prac przez Abonenta w miejscu kolokacji nastąpią jakiegokolwiek uszkodzenia urządzeń osób trzecich Abonent będzie zobowiązany zwolnić Operatora od wszelkiej odpowiedzialności z tego wynikającej. Zwolnienie z odpowiedzialności, a także naprawienie szkody poniesionej przez Operatora obejmuje także koszty obsługi prawnej oraz postępowania sądowego.
10. Zwrot przedmiotu kolokacji zostanie potwierdzony w protokole.
11. Demontaż urządzeń Abonenta powinien nastąpić: najpóźniej 7 dni od upływu ostatniego dnia obowiązywania umowy, w dniu roboczym (poniedziałek – piątek godz. 7:30 – 15:30), po ustaleniu terminu z Operatorem i pod nadzorem Operatora.
12. W przypadku nieusunięcia urządzeń przez Abonenta, Operator ma prawo, na koszt Abonenta zdemontować, zabezpieczyć i przechowywać urządzenia. W przypadku takiego demontażu Operator sporządza jednostronnie protokół odbioru i przesyła na adres do korespondencji wskazany w umowie.

§ 2³ Postanowienia szczególne dotyczące usługi dedykowanego serwera wirtualnego

1. Pojęcia użyte w niniejszym paragrafie oznaczają:
- a) Dedykowany serwer wirtualny – Serwer VPS (Virtual Private Server) – wirtualny serwer powstały w wyniku programowego podziału zasobów fizycznych serwera (np. procesor, pamięć RAM, dysk twardy, karta sieciowa), zapewniający dedykowane środowisko pracy dla systemu operacyjnego i aplikacji klienta, w sposób odpowiadający działaniu serwera fizycznego
- b) Usługa - udostępnienie Abonentowi serwera VPS zgodnie z parametrami określonymi w Cenniku, przy czym instalacja oraz obsługa systemu operacyjnego jak i innego oprogramowania należy do Abonenta
2. Abonent obowiązany jest do należytego zabezpieczenia dostępu do danych i oprogramowania umieszczonych na serwerze VPS. Abonent odpowiada za działania osób, którym umożliwił (również w wyniku niedochowania należytej staranności) dostęp do ww. treści i oprogramowania.
3. Abonent oświadcza, że nie będzie umieszczał na serwerze VPS chronionych ustawą zbiorów danych osobowych oraz treści: których rozpowszechnianie jest zakazane; ogólnie przyjętych jako erotyczne i/lub pornograficzne; dotyczących szerzenia nietolerancji religijnej, społecznej czy rasowej; naruszających prawa

osób trzecich oraz nie będzie wykorzystywał usługi do naruszania dobrych obyczajów. Serwer nie może być również wykorzystywany do naruszania przepisów prawa, w szczególności praw autorskich oraz wysyłania niezamówionej informacji handlowej.

4. Kopie zapasowe danych umieszczonych przez Abonenta w ramach świadczonej usługi nie są wykonywane. Dla zapewnienia bezpieczeństwa danych, Abonent powinien wykonywać kopie zapasowe we własnym zakresie.

§ 2⁴ Postanowienia regulaminu odnoszące się do usług stosuje się odpowiednio do usług wskazanych w § 2¹ - § 2³.

§2⁵ Zasady dotyczące korzystania ze sprzętu Operatora

1. Operator, może zainstalować u Abonenta – na jego wniosek – urządzenia (np. konwerter, modem, switch) umożliwiające korzystanie z usługi.

2. Instalacja urządzenia następuje na podstawie protokołu.

3. W przypadku niewłaściwego działania urządzeń, ich uszkodzenia lub utraty należy niezwłocznie zgłosić ten fakt Operatorowi.

4. Abonent jest odpowiedzialny za zabezpieczenie urządzeń przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zaginięciem lub kradzieżą, a także za szkodę spowodowaną uszkodzeniem, zniszczeniem, zaginięciem, kradzieżą lub utratą urządzeń, a także za ich używanie zgodnie z przeznaczeniem. W powyższych przypadkach Abonent zapłaci Operatorowi odszkodowanie w wysokości wartości sprzętu.

§3 Ogólne warunki zawierania umów

1. Umowa jest zawierana w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.

2. W celu zawarcia umowy Klient, z zastrzeżeniem ust. 3, powinien dostarczyć Operatorowi: nazwę; numer identyfikacyjny REGON, numer identyfikacyjny NIP; numer w rejestrze przedsiębiorców lub innym właściwym rejestrze prowadzonym w państwie członkowskim; siedzibę i adres korespondencyjny.

3. W celu zawarcia umowy Klient będący konsumentem powinien podać:

a) nazwisko i imię,

b) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,

c) numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,

d) nazwy, serii i numery dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu albo karty pobytu.

4. W przypadku zawierania umowy przez przedstawiciela lub pełnomocnika, osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec przedstawiciela Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie w oryginale lub jego poświadczoną kopię.

5. Operator może odmówić zawarcia umowy gdy:

a) Klient nie dostarczy lub odmawia okazania wymaganych przez Operatora danych lub gdy okazane dokumenty budzą wątpliwości co do ich autentyczności;

b) Operator lub Klient nie posiadają infrastruktury bądź odpowiednich warunków technicznych do świadczenia usługi,

c) zakres żądanej usługi pogorszy standard lub uniemożliwi korzystanie z usług dotychczasowym Abonentom,

6. Umowy są zawierane na czas nieokreślony albo na czas określony. W przypadku konsumenta początkowy okres obowiązywania umowy na czas określony nie może być dłuższy niż 24 miesiące.

7. Wszystkie zmiany, uzupełnienia i modyfikacje treści umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

8. W przypadku zmiany danych korespondencyjnych zawartych w umowie Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Operatora o zaistniałych zmianach. W przypadku Abonentów nie będących konsumentami, brak zawiadomienia o zmianie adresu, skutkuje uznaniem korespondencji dostarczonej pod poprzedni adres za doręczoną.

§ 4 ZOBOWIĄZANIA

1. Strony mają obowiązek przestrzegać przepisów prawa dotyczących korzystania i świadczenia usług oraz postanowień umowy i regulaminu.

2. Jeżeli istotne warunki umowy zostały ustalone w drodze negocjacji, Strony są obowiązane zachować w tajemnicy informacje dotyczące istotnych warunków umowy oraz informacji uzyskanych o drugiej Stronie w

wyniku negocjacji i realizacji umowy. Informacje te mogą być udzielone osobom trzecim w przypadkach prawem przewidzianych lub za zgodą Strony, której dotyczą. Zgody tej nie można domniemywać.

3. Abonent nie może:

- a) prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci,
- b) podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę telekomunikacyjną, za pomocą której świadczone są usługi lub mogących zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów służących udostępnianiu i monitorowaniu usług oraz urządzeń i łączy przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość, za pomocą których świadczone są usługi,
- c) dokonywać nie uzgodnionych z Operatorem napraw i zmian w instalacji lub urządzeniach sieciowych, będących własnością Operatora,
- d) stosować urządzeń sieciowych i oprogramowania, niedozwolonych przez prawo,
- e) kierować do sieci Operatora ruch telekomunikacyjny z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora,
- f) odmówić dostępu do urządzeń Operatora, a zainstalowanych u Abonenta,
- g) wykorzystywać urządzenia telekomunikacyjne udostępnione przez Operatora lub inne przyłączone do punktu styku z Miejską Siecią Komputerową BIAMAN, niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą umową lub regulaminem,
- h) bez pisemnej zgody Operatora świadczyć usług telekomunikacyjnych osobom trzecim, o ile wiążą się one z tranzytem informacji przez sieć Operatora,
- i) bez pisemnej zgody Operatora przenieść praw i obowiązków z niniejszej umowy na osobę trzecią.

§ 5 OPŁATY

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat według cen określonych w Cenniku lub umowie.
2. Za opóźnienie w zapłacie opłat w całości lub części Operator nalicza odsetki ustawowe.
3. Jeśli w umowie nie ustalono innego terminu płatności, termin płatności opłaty wynosi 14 dni od ostatniego dnia miesiąca rozliczeniowego, którego dotyczy faktura, na konto wskazane w jej treści.
- 3¹. Za dzień zapłaty uznaje się datę wpływu opłaty na konto bankowe Operatora. Postanowienie to nie dotyczy Abonentów będących konsumentami.

4. Uchylony

5. Cennik i regulamin są doręczane nieodpłatnie Abonentowi przy zawarciu umowy. Jest dostępny na stronie internetowej Operatora (www.biaman.pl), a także doręczany Abonentowi na jego żądanie.

§ 6 ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

1. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewni bezpłatne usuwanie nieprawidłowości w działaniu usługi, chyba że są one spowodowane działaniem Abonenta lub działaniem osoby, za którą Abonent ponosi odpowiedzialność.
2. Abonent powinien niezwłocznie informować Operatora o zaistniałych nieprawidłowościach w działaniu usługi.
3. Operator powiadomi Abonenta o terminie planowanych prac konserwacyjnych, jeżeli prace konserwacyjne mogą wpłynąć na przerwanie ciągłości lub obniżenie jakości usługi świadczonej Abonentowi.
4. Wszelkie problemy związane z nieprawidłowościami w działaniu usługi można zgłaszać w siedzibie Operatora: ul. Wiejska 45a, 15-351 Białystok, telefonicznie (tel. 085 746 91 50) albo mailowo (e-mail: operator@biaman.pl).

§ 7 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Operator nie ponosi odpowiedzialności:

- a) za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi spowodowane siłą wyższą,
- b) za treści przekazywane podczas korzystania z usługi,
- c) za zabezpieczenie danych i oprogramowania komputerów Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
- d) za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi spowodowane zawinionym działaniem lub zaniechaniem samego Abonenta lub osoby za którą Abonent ponosi odpowiedzialność,
- e) za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi spowodowane wyłącznie poprzez wadliwe działanie urządzeń samego Abonenta lub osoby, za którą Abonent ponosi odpowiedzialność,
- f) gdy wykonanie usługi nie jest możliwe, z przyczyn niezależnych od Operatora, mimo dołożenia przez niego należytej staranności,
- g) w przypadku gdy z przyczyn leżących po stronie samego Abonenta lub osoby, za którą Abonent ponosi odpowiedzialność nie jest możliwy dostęp do urządzeń lub infrastruktury Operatora.

§ 8 TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Reklamacja może być składana z tytułu:

- a) niewykonania lub nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnej,
- b) niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
- c) nieprawidłowego naliczenia należności z tytułu świadczenia usługi.

2. Reklamację wnosi się pisemnie, ustnie (telefonicznie albo osobiście) do protokołu albo mailowo.

3. Reklamacja powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
- b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d) adres miejsca zakończenia sieci,
- e) wysokość kwoty odszkodowania, innej należności lub kwoty kwestionowanej – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
- f) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt. e,
- g) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4. Jeżeli reklamacja złożona w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w siedzibie Operatora albo ustnie nie zawiera danych wskazanych w ust. 3 Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

5. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 4 nie spełnia warunków określonych w ust. 3, Operator o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia w terminie 7 dni, podając zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

6. Jeśli brak jest danych określonych w ust. 3 pkt e, a prawo do odszkodowania lub innej należności nie budzi wątpliwości, Operator rozpatruje reklamację tak jakby kwota była określona.

7. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w siedzibie Operatora, Operator niezwłocznie potwierdza przyjęcie reklamacji. W pozostałych przypadkach złożenie reklamacji jest potwierdzane przez Operatora w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Operatora.

8. Odpowiedzi na reklamację udziela się na papierze. Jeżeli Operator nie udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni, uważa się że reklamacja została uwzględniona. Nie stosuje się ust. 7 zdanie drugie jeżeli Operator udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni.

9. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- a) nazwę Operatora,
- b) informację o dniu złożenia reklamacji,
- c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona – jeżeli reklamujący o to wnosił - na poczet przyszłych płatności,
- e) 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 postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku – Prawo telekomunikacyjne,
- f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego przez niego stanowiska.

10. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne oraz jest doręczana reklamującemu przesyłką poleconą.

11. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.

12. Złożenie reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi nie zwalnia z obowiązku uiszczenia opłat.

§ 9 KARY UMOWNE

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przez Operatora, naprawienie szkody poniesionej przez Abonenta nastąpi poprzez zapłatę kwoty:

- a) w wysokości 1/30 opłaty miesięcznej za każdy dzień w którym niewykonywanie lub nienależyte wykonywanie usługi trwało więcej niż 12 godzin,
- b) niezależnie od określonej w pkt a, w wysokości 1/30 opłaty miesięcznej za każdy dzień w którym niewykonywanie lub nienależyte wykonywanie usługi trwało powyżej 12 godzin, a czas niewykonywania lub nienależytego wykonywania usługi przekroczył łącznie 72 godziny w okresie rozliczeniowym.
- c) w przypadku niezachowania progów gwarantowanego dostępu do sieci (określonych w § 2 ust. 6 niniejszego regulaminu) w postępującym okresie rocznym – niezależnie od kar wskazanych w lit. a i lit. b – w wysokości 1/30 opłaty miesięcznej za każdy rozpoczęty dzień w którym trwało niewykonywanie lub nienależyte wykonywanie usługi do dnia osiągnięcia progu gwarantowanego.

1¹ Do czasu utrzymywania się niewykonywania lub nienależytego wykonywania usługi nie wlicza się czasu, w którym niewykonywanie lub nienależyte wykonywanie usługi zostało spowodowane:

- a) uniemożliwieniem przez Abonenta dostępu do miejsca instalacji łącza/usługi;
- b) brakiem zasilania urządzeń Operatora zainstalowanych u Abonenta;
- c) zdarzeniami wynikającymi z działania lub zaniechania Abonenta;
- d) siłą wyższą.

1² W przypadku przekroczenia czasu trwania planowanych prac konserwacyjnych (przerw technicznych) powyżej: 24 godzin w postępującym okresie rocznym lub 3 godzin dla jednorazowej przerwy technicznej Operator zapłaci (niezależnie od kar umownych wskazanych powyżej) karę umowną w wysokości 1/30 za każdy rozpoczęty dzień w którym u Abonenta trwała planowana przerwa techniczna. Za planowane prace konserwacyjne uznaje się przerwy, o których Abonent został poinformowany (za wystarczające uznaje się poinformowanie Abonenta drogą mailową) z co najmniej 48 godzinnym wyprzedzeniem i są wykonywane w godzinach od 22:00 do 06:00.

2. Wypłata kar umownych nastąpi po uznaniu reklamacji w wyniku przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego.

3. Wypłata kar umownych nastąpi bądź przez zwrot kwoty w terminie 14 dni od zakończenia postępowania reklamacyjnego na konto wskazane przez Abonenta, bądź poprzez proporcjonalne zmniejszenie kolejnej opłaty miesięcznej - w zależności od wyboru Abonenta.

4. Kary umowne oblicza się w oparciu o opłatę miesięczną (odpowiednio kwartalną i roczną) za usługę niewykonywaną lub wykonywaną nienależycie.

§ 10 INFORMACJA O POLUBOWNYCH SPOSOBACH ROZWIĄZYWANIA SPORÓW

1. Spór cywilnoprawny pomiędzy konsumentem a Operatorem, może być rozwiązany w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej prowadzonego na wniosek konsumenta lub z urzędu jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.

2. Spór o prawo majątkowe wynikłe z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawartej pomiędzy konsumentem, a Operatorem może być rozwiązany w drodze postępowania przed stałym sądem konsumenckim utworzonym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§11 OGÓLNE WARUNKI ROZWIĄZYWANIA UMÓW

1. Każda ze Stron może wypowiedzieć umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Wypowiedzenie umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

2. Umowa może być rozwiązana ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia przez Abonenta § 2¹ ust. 3, § 2¹ ust. 4, § 2¹ ust. 6, § 2² ust. 2, § 2² ust. 3, § 2² ust. 6, § 2³ ust. 3, § 4 ust. 3 niniejszego regulaminu. Jednakże Operator przed rozwiązaniem umowy obowiązany jest wezwać Abonenta do usunięcia lub zaprzestania naruszeń i wyznaczyć mu w tym celu odpowiedni termin.

3. W przypadku braku płatności za dwa okresy rozliczeniowe Operator może, po uprzednim wyznaczeniu Abonentowi dodatkowego terminu 7 dni na zapłatę, zawiesić świadczenie usługi. Usługa, której świadczenie zostało zawieszone z powodu braku płatności zostanie uruchomiona po uiszczeniu przez Abonenta całości zaległości. Nie pobiera się opłat za okres zawieszenia.

4. Operator może rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym, jeżeli opóźnienie w zapłacie opłaty trwa trzy miesiące kalendarzowe.
5. Abonent może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku gdy z winy Operatora niedostępność usługi w okresie rozliczeniowym przekroczy 10 dni, chyba że nieprawidłowości w działaniu usługi były spowodowane działaniem Abonenta.

§ 12 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nie uregulowanych w umowie i regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.)
2. Umowa może zawierać odrębne uregulowanie zakresu określonego niniejszym regulaminem.
3. Nie stosuje się postanowień niniejszego regulaminu do usług, które regulowane są przez regulaminy odrębne dla poszczególnych usług.
4. Jeżeli umowa zawarta przed wejściem w życie niniejszego regulaminu zawiera postanowienia sprzeczne z niniejszym regulaminem, stosuje się postanowienia umowy. Odnosi się to przede wszystkim do umów zawartych w trybie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego zgodnie z ustawą z dnia 29.01.2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. 2010.113.759 t.j. z późn. zm.).
- 4¹. Ewentualne spory, związane z realizacją umowy będą podlegały rozstrzygnięciu przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Operatora. Postanowienie to nie dotyczy abonentów będących konsumentami.
5. Niniejszy Regulamin obowiązuje od ~~2016-05-01~~ roku. *02.11.2016*

Zatwierdził:

REKTOR
26 WRZ. 2016
prof. dr hab. inż. Lech Dzienis
profesor zwyczajny

Uzgodniono z Radą Użytkowników MSK BIAMAN:

Przewodniczący Rady Użytkowników
Miejskiej Sieci Komputerowej BIAMAN
w Białymstoku
dr hab. inż. Sławomir Adam Sorko, prof. PB

PROREKTOR
ds. Rozwoju
dr hab. inż. Roman Kaczyński, prof. nzw.

DYREKTOR
Centrum Komputerowych Sieci Rozległych

inż. Cezary Citko

dokument sprawazonny
pod względem formaino-prawnym
nie wnoszę zastrzeżeń/wnoszę
~~zastrzeżenia~~

RADCA PRAWNY
Anna Puchalska
BŁ/1077