

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI ZAPEWNIANIA DOSTĘPU DO SIECI INTERNET PRZEZ LUPRO KRZYSZTOF LUTCZYN Z SIEDZIBĄ W SKOCZOWIE

### **&1. Postanowienia ogólne**

1. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

**Lupro** – LUPRO Krzysztof Lutczyn, ul. Mickiewicza, 43-430 Skoczów, NIP 5481744313

**Usługa** – usługa świadczona przez Lupro, polegająca na podłączeniu Abonenta do sieci Lupro i umożliwieniu Abonentowi stałego, nielimitowanego czasowo korzystania z dostępu do sieci Internet poprzez sieć Lupro

**Umowa** – umowa o świadczenie usługi zapewniania dostępu do sieci Internet zawarta pomiędzy Lupro a Abonentem

**Abonent** – podmiot, z którym Lupro zawarł Umowę

**Regulamin** – regulamin świadczenia usługi zapewniania dostępu do sieci Internet przez Lupro Krzysztof Lutczyn z siedzibą w Skoczowie

**sieć Lupro** – zespół elementów tworzących infrastrukturę telekomunikacyjną będącą własnością Lupro i/lub zarządzaną przez Lupro, umożliwiającą świadczenie Usługi

**Cennik** - zestawienie cen za Usługę oraz opis opcji abonamentowych

**Urządzenia** – wszelkie urządzenia będące własnością Lupro udostępnione Abonentowi na jego życzenie do korzystania na czas trwania Umowy i opisane w protokole zdawczo-odbiorczym

**Klient** – podmiot zamierzający zawrzeć Umowę

**zawieszenie świadczenia Usługi** – okresowe zaprzestanie świadczenia Usługi przez Lupro z jednoczesną rezerwacją zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji

**zawieszenie korzystania z Usługi** – okresowe zaprzestanie przez Abonenta korzystania z Usługi z jednoczesną rezerwacją przez Lupro zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji

**BOK** – biuro obsługi klienta Lupro tel. 33/8532725, e-mail: [biuro@lupro.net](mailto:biuro@lupro.net)

2. Lupro świadczy Usługę na podstawie zawartej z abonentem Umowy, Regulaminu, Cennika i przepisów prawa.

### **&2. Zakres Usługi**

1. W ramach oferowanej Usługi Lupro zapewnia:

- stały dostęp do sieci Internet z maksymalną prędkością do/od Abonenta, zgodnie z wybraną przez Abonenta opcją abonamentową
- jeden adres IP prywatny lub publiczny, zgodnie z wybraną przez Abonenta opcją abonamentową
- korzystanie z Urządzeń (na życzenie Abonenta)
- aktywację Usługi (czynności wykonywane w ramach aktywacji opisuje Cennik)
- obsługę serwisową opisaną w &13.

### **&3. Rozpoczęcie świadczenia Usługi**

1. Korzystanie przez Abonenta z usług z Usług wymaga Umowy w formie pisemnej zawartej pomiędzy Abonentem a Lupro.
2. Umowa może być zawarta na czas oznaczony lub nieoznaczony.
3. Klient zobowiązany jest do okazania następujących dokumentów przy zawarciu Umowy lub przy złożeniu wniosku o zawarcie Umowy przez osoby fizyczne:
  - a) dokument potwierdzający tożsamość – Lupro ma prawo do wykonania kserokopii przedłożonego dokumentu za zgodą Abonenta,
  - b) w przypadku prowadzenia działalności gospodarczej aktualne zaświadczenie z CEIDG
  - c) tytuł prawny do lokalu, w którym ma być zainstalowane zakończenie sieci lub zgodę właściciela na zawarcie umowy abonenckiej oraz instalację i eksploatację urządzeń
4. Klient zobowiązany jest do okazania następujących dokumentów przy zawarciu Umowy lub przy złożeniu wniosku o zawarcie Umowy przez podmioty inne niż osoby fizyczne:
  - a) aktualny (nie starszy niż 3 miesiące) odpis z właściwego, prawem przewidzianego rejestru,
  - b) dokument stwierdzający nadanie numerów: NIP, REGON,
  - c) w przypadku spółki cywilnej – umowa spółki. - Dostawca usług zastrzega sobie prawo do wykonania kserokopii przedłożonego dokumentu,
  - d) tytuł prawny do lokalu, w którym ma być zainstalowane zakończenie sieci lub zgodę właściciela na zawarcie umowy abonenckiej oraz instalację i eksploatację urządzeń,
5. W celu umożliwienia Lupro instalacji lub/i przeprowadzenia testów technicznych przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Klient umożliwia Lupro wstęp na teren lokalu Klienta.
6. Klient zobowiązany jest do skonfigurowania swojego sprzętu i instalację oprogramowania umożliwiającego korzystanie z Usługi we własnym zakresie, na podstawie danych otrzymanych od Lupro.
7. Rozpoczęcie świadczenia Usługi przez Lupro następuje po podpisaniu Umowy i wniesieniu opłaty aktywacyjnej oraz opłaty abonamentowej za pierwszy okres rozliczeniowy.

8. Rozpoczęcie świadczenia Usługi następuje w terminie wskazanym w Umowie.

#### **&4. Zawieszenie świadczenia Usługi**

1. Lupro może zawiesić świadczenie Usługi w następujących przypadkach:
  - a) gdy opóźnienie Abonenta w zapłacie za świadczone mu usługi przekracza 7 dni, po uprzednim wysłaniu do Abonenta informacji SMS, e-mailem lub listem;
  - b) Abonent podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usługi, w tym również przez innych Abonentów, w szczególności używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej;
  - c) dane podane przez Abonenta przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy są nieprawdziwe;
  - d) Abonent rozsyła wirusy lub spam, podejmuje działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemu komputerowego, danych lub oprogramowania, udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa lub dobrymi obyczajami bądź też wykorzystuje Usługę w celu niezgodnym z prawem lub dobrymi obyczajami;
  - e) Abonent uniemożliwia przedstawicielom Lupro wymianę kabli lub Urządzeń w wyznaczonym przez Lupro terminie;
  - f) żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa i porządku publicznego
  - g) nie przestrzegania Regulaminu, Umowy lub przepisów prawa w związku ze świadczoną Usługą.
2. Za ponowną aktywację Usługi Lupro pobiera opłatę ustaloną w Cenniku.

#### **&5. Zawieszenie korzystania z Usługi**

1. Na życzenie Abonenta Lupro może zawiesić świadczenie Usługi.
2. Abonentowi przysługuje bezpłatne zawieszenie usługi raz w roku. Za każde następne zgłoszenie zawieszenia usługi przez Abonenta w tym okresie Lupro pobiera dodatkową opłatę określoną w Cenniku.
3. Jeżeli okres zawieszenia trwa powyżej 10 miesięcy Lupro ma prawo rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym.
4. O zamiarze zawieszenia korzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest poinformować Lupro najpóźniej na 3 dni robocze przed planowanym okresem zawieszenia korzystania z Usługi.
5. Oświadczenie Abonenta o zawieszeniu korzystania z Usługi winno być złożone pisemnie. Za formę pisemną będzie uważane także oświadczenie przesłane mailem na adres [biuro@lupro.net](mailto:biuro@lupro.net).

#### **&6. Odpowiedzialność**

1. Lupro odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w granicach określonych ustawą Prawo telekomunikacyjne, Kodeksem cywilnym i Umową, chyba że są one wynikiem działania Abonenta.
1. Lupro nie ponosi odpowiedzialności za treści przekazywane publicznie przez Abonenta podczas korzystania z Usługi oraz za zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera Abonenta przed ingerencją osób trzecich.
2. Lupro nie ponosi odpowiedzialności za przeprowadzone przez Abonenta transakcje handlowe dokonane za pośrednictwem Internetu. Lupro nie odpowiada również, za działanie pobranego z Internetu oprogramowania.
3. Lupro nie prowadzi serwisu komputerów i ewentualne konflikty sprzętowe uniemożliwiające należyte świadczenie Usługi przez Lupro Abonent zobowiązany jest rozwiązywać we własnym zakresie.
4. Abonent ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie urządzeń będących własnością Abonenta niezbędnych do wykonania lub należytego wykonania Usługi.
5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, za którą Lupro ponosi odpowiedzialność, Abonentowi przysługuje kara umowna w wysokości 1/30 opłaty miesięcznej obliczonej według rachunku za okres rozliczeniowy, w którym wystąpiła przerwa. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje kara umowna nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta. Wyплата kar umownych następuje w przypadku uwzględnienia wniesionej przez Abonenta reklamacji, stosownie do jego wniosku – poprzez zaliczenie kary na poczet przyszłych należności lub wypłatę gotówką w BOK.
6. Niezależnie od kary umownej, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 opłaty miesięcznej obliczonej według rachunku za okres rozliczeniowy, w którym wystąpiła przerwa.
7. Abonent jest zobowiązany wszelkie sytuacje awaryjne zgłaszać niezwłocznie po ich zauważeniu. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu Usługi powinno być wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.

#### **&7. Obowiązki Abonenta**

1. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.
2. Abonent zobowiązuje się do terminowego wnoszenia opłat zgodnie z aktualnym Cennikiem i fakturami VAT.
3. Abonent jest zobowiązany do korzystania z Usługi w sposób niepowodujący zakłóceń w działaniu sieci Lupro.
4. Abonent jest zobowiązany wszelkie sytuacje awaryjne zgłaszać niezwłocznie po ich zauważeniu.
5. Abonent nie może zmieniać własnej konfiguracji sieciowej.
6. Abonent we własnym zakresie dba o bezpieczeństwo swoich danych.

7. W czasie burzy Abonent ma obowiązek rozłączyć fizycznie Urządzenia z gniazdka zasilającego, a także ze względów bezpieczeństwa należy odłączyć komputer i/lub Urządzenia od sieci Lupro (wyjąć kabel sieciowy).

#### **&8. Obowiązki Lupro**

1. Lupro zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu oraz Cennika, a w szczególności zobowiązane jest do:
  - zapewnienia świadczenia Usługi na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku
  - udostępnienia na życzenie Abonenta informacji technicznych dotyczących parametrów świadczonej Usługi,
  - ponoszenia odpowiedzialności za awarie, usterki lub uszkodzenia na zasadach określonych w Regulaminie,
  - usunięcia awarii i usterek powstałych w czasie świadczenia Usługi w terminie nie dłuższym niż 36 godzin,
  - informowania Abonenta o wszelkich zmianach dotyczących warunków i zakresu świadczenia Usługi,
  - przestrzegania „tajemnicy telekomunikacyjnej” w zakresie przewidzianym odpowiednimi postanowieniami Prawa telekomunikacyjnego.
2. Prace związane z modernizacją, rozbudową, konserwacją sieci Lupro bądź rekonfiguracją oprogramowania na serwerze, o ile to możliwe będą wykonywane w godzinach małego obciążenia sieci Lupro.

#### **&9. Urządzenia**

1. Lupro umożliwi na życzenie Abonentowi korzystanie z Urządzeń.
2. Abonent zobowiązuje się używać Urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
3. Abonent nie ma prawa dokonywać napraw i modernizacji Urządzeń samodzielnie, ani udostępniać ich osobom trzecim.
4. Z momentem wydania Abonentowi Urządzenia do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Urządzenia, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Lupro o uszkodzeniu, nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Urządzenia oddanego Abonentowi. W przypadku uszkodzeń Urządzenia z przyczyn nieobciążających Abonenta (w szczególności z wyłączeniem uszkodzeń mechanicznych), Lupro dokona naprawy Urządzenia lub wymieni go na nowy, według swojego wyboru.
5. Po zaprzestaniu świadczenia przez Lupro Usługi Abonent w ciągu 2 dni roboczych oddaje Urządzenie w BOK. Urządzenie powinno znajdować się w stanie nienaruszonym, a jego zużycie nie powinno wykroczać ponad zużycie wynikające z normalnej eksploatacji.
6. W czasie burzy ze względów bezpieczeństwa należy odłączyć Urządzenia od sieci telekomunikacyjnej oraz gniazdka zasilającego.
7. W przypadku utraty, zniszczenia, uszkodzenia lub zużycia ponad normalną eksploatację Urządzenia, Lupro ma prawo do odszkodowania od Abonenta w wysokości poniesionej szkody.

#### **&10. Reklamacje**

1. Abonenci mogą składać reklamacje z tytułu niewykonania, nienależytego wykonania Usługi lub wadliwego jej rozliczenia.
2. Reklamacja może być złożona pisemnie (na adres BOK), telefonicznie (tel. BOK) lub ustnie do protokołu sporządzonego przez BOK, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości (e-mail BOK).
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu upoważniona osoba reprezentująca Lupro przyjmująca reklamację jest zobowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Lupro w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdzi jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu osoby rozpatrującej reklamację. Przepisu nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
5. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko (nazwę firmy) oraz adres zamieszkania (siedziby) Abonenta,
  - b) określenie przedmiotu reklamacji, reklamowanego okresu, oraz okoliczności uzasadniające reklamację,
  - c) adres lokalu Abonenta, w którym świadczona jest Usługa i datę zawarcia Umowy,
  - d) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty oraz wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności jeżeli Abonent chce taki wniosek złożyć;
  - e) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w &10.5 Regulaminu upoważniona osoba reprezentująca Lupro przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.
7. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w &10.5 Regulaminu, Lupro rozpatrując reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i 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.

8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w §10.5.d, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Lupro traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. Reklamacja powinna być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, 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 Lupro niezwłocznie powiadamia reklamującego.
10. Lupro rozpatrując reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.

#### **&11. Płatności**

1. Ceny Usług określone są w aktualnych Cennikach Lupro.
2. Należność za usługi świadczone na podstawie Umowy jest płatna miesięcznie na podstawie faktur VAT wystawionych przez Lupro z terminem płatności 14 dni, licząc od daty wystawienia faktury, na wskazany na fakturze numer rachunku bankowego Dostawcy usług.
3. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego Okresu rozliczeniowego, wówczas opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 abonamentu za każdy dzień świadczenia Usługi.
4. W przypadku nieotrzymania faktury za Okres rozliczeniowy, Abonent winien niezwłocznie zgłosić ten fakt w BOK.
5. Należności Lupro z tytułu realizacji Usługi naliczane są na podstawie cen wynikających w wybranej przez Abonenta opcji abonamentowej, wskazanych w Cenniku, chyba że Umowa stanowi inaczej.
6. Miesięczna opłata abonamentowa obejmuje: stały dostęp do sieci Internet, korzystanie z Urządzeń, konserwację i utrzymanie Urządzeń, obsługę serwisową w zakresie opisanym w Regulaminie.
7. Opóźnienie we wnoszeniu należnych opłat powoduje naliczenie ustawowych odsetek na zasadach Kodeksu cywilnego. Operator może naliczyć odsetki, od kwoty pozostałej do zapłaty, poczynając od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności Faktury. Odsetki będą wykazane w Fakturze lub innym, odrębnym dokumencie. Abonent jest zobowiązany zapłacić należne Operatorowi odsetki ustawowe bez dodatkowego wezwania do ich uiszczenia.

#### **& 12. Wygaśnięcie umowy**

1. Umowa wygasa wskutek:
  - a) utraty przez Operatora uprawnień niezbędnych do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej,
  - b) śmierci Abonenta;
  - c) utraty bytu prawnego Abonenta nie będącego osobą fizyczną;
3. Z chwilą stwierdzenia jednej z wymienionych w ust. 1. przyczyn, Operator ma prawo zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
4. W razie śmierci Abonenta, jego małżonek, wstępny, zstępny, brat, siostra lub osoba wspólnie z nim zamieszkująca po uiszczeniu opłat za wykonane Usługi Telekomunikacyjne, może w ciągu 30 dni od daty śmierci Abonenta wystąpić do Operatora z wnioskiem o zawarcie Umowy z zachowaniem uprawnień przysługujących zmarłemu zgodnie z zawartą Umową. W takiej sytuacji opłata za przyłączenie do Sieci nie zostanie naliczona. W przypadku wystąpienia z wnioskiem przez którąkolwiek z osób wymienionych w niniejszym punkcie, po upływie terminu, o którym mowa powyżej, Umowa może być zawarta na zasadach ogólnych określonych w Regulaminie.
5. Po uzyskaniu uprzedniej pisemnej zgody Operatora oraz po uregulowaniu wszelkich zobowiązań wynikających z Umowy, Abonent ma prawo dokonać przelewu (cesji) praw i obowiązków z Umowy na rzecz osoby trzeciej.

#### **&13. Obsługa serwisowa Lupro**

W ramach obsługi serwisowej Lupro zapewnia Abonentowi:

- 1) usuwanie awarii i nieprawidłowości działania Usługi, usuwanie uszkodzeń oraz awarii w Urządzeniach będących własnością Lupro, jednakże Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe z przyczyn obciążających Abonenta i zobowiązany jest do pokrycia kosztów usunięcia uszkodzeń z tego tytułu; gotowość do usunięcia awarii od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 9.00 do 18.00.
- 2) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usługi pod nr tel. 512242822 (od 9.00 do 18.00)
- 3) uzyskiwanie informacji o Usłudze pod nr tel. 33/8532725 (w godz. pracy BOK) lub 512242822 (od 9.00 do 18.00)
- 4) zgłoszenie usterek i awarii pod nr tel. 33/8532725 (w godz. pracy BOK) lub 512242822 (od 9.00 do 18.00) lub osobiście w BOK

#### **&14. Postanowienia końcowe**

1. W przypadku zmiany niniejszego Regulaminu Lupro doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu na piśmie z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Jednocześnie Lupro podaje do publicznej wiadomości poprzez swoją stronę internetową [www.lupro.net.pl](http://www.lupro.net.pl) treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
2. W sytuacji, o której mowa w ust. 1, Lupro jednocześnie poinformuje Abonenta o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji proponowanych zmian.

3. W przypadku zmiany Cennika, Lupro doręcza na piśmie - Abonentowi oraz podaje do publicznej wiadomości poprzez swoją stronę internetową **www.lupro.net.pl** treść proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wejściem tych zmian w życie.
4. W sytuacji, o której mowa w ust. 3 Lupro jednocześnie poinformuje Abonenta o prawie do wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji proponowanych zmian.
5. Abonent jest zobowiązany do poinformowania Lupro o zmianie wszelkich swoich danych, które zostały podane przez niego przy zawieraniu Umowy i zostały zawarte w Umowie.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 14-12-2014 r.