



Dział I. Postanowienia ogólne

Niniejszy regulamin, zwany dalej Regulaminem określa warunki świadczenia i udostępniania usług transmisji danych, dostępu do sieci Internet, do usług telefonii stacjonarnej, telewizji kablowej oraz usług dodatkowych.

Regulamin precyzuje:

- tryb i warunki zawierania, rozwiązywania, oraz wygaśnięcia umów,
- zasady wnoszenia płatności za usługi, warunki wykonywania usług, możliwości zawieszania i ograniczania ich świadczenia,
- zakres odpowiedzialności SERVCOM Sp. z o.o.,
- prawa i obowiązki stron umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych
- szczególne warunki świadczenia wybranych usług.

§ 1

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
Abonament — zwany też opłatą abonamentową, to stała opłata naliczana za jeden okres rozliczeniowy, za gotowość SERVCOM Sp. z o.o. do świadczenia wybranych przez Abonenta Usług; W stosunku do każdej z Usług Abonament naliczany jest oddzielnie i płatny z góry.

Abonent — osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, z którą SERVCOM Sp. z o.o. zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych;

Cennik — wykaz usług telekomunikacyjnych oraz innych usług świadczonych przez SERVCOM Sp. z o.o. wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat. SERVCOM Sp. z o.o. może sporządzić Cennik wydany dla wszystkich Usług ogólnie; Cennik usług dodatkowych, a także odrębne Cenniki do poszczególnych rodzajów Usług. W dalszej części Regulaminu, Cennikiem określa się każdy z tych cenników.

Gniazdo Abonenckie — urządzenie stanowiące zakończenie sieci telekomunikacyjnej, zainstalowane w lokalu Abonenta, umożliwiające przyłączenie Urządzenia do sieci SERV-NET;

Konsument — osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej, nie związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

Sieć SERV-NET — multimedialna sieć telekomunikacyjna umożliwiająca udostępnianie usług telekomunikacyjnych (w tym przesyłu danych) z i do Urządzenia,

Okres rozliczeniowy — okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec SERVCOM Sp. z o.o. z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych i innych usług świadczonych przez SERVCOM Sp. z o.o., równy jednemu miesiącowi kalendarzowemu;

Regulamin — niniejszy regulamin; „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych” przez SERVCOM Sp. z o.o.,
Regulamin i Cennik Promocji — regulamin, określający ceny i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez SERVCOM Sp. z o.o. na zasadach przyznających Abonentowi ulgę w stosunku do postanowień niniejszego Regulaminu oraz Cennika.

SERVCOM Sp. z o.o. — usługodawca świadczący usługi abonentom publicznym sieci telekomunikacyjnych na podstawie wymaganego prawem zgłoszenia do Urzędu Regulacji Telekomunikacji; siedziba usługodawcy: Trzemeszno 62-240, ul. Folska 6; wpisany do Rejestru Przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Poznaniu pod numerem KRS: 248440.

Terminal abonencki — komputer lub inne urządzenie umożliwiające nadawanie, przelazwanie lub odbiór danych, wykorzystywane przez Abonenta dla potrzeb korzystania z Usług świadczonych na podstawie Umowy.

Umowa — „Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych” zawarta pomiędzy SERVCOM Sp. z o.o. a Abonentem, dotycząca zgodnie z jej treścią, świadczenia określonych w niej Usług; Integralną częścią Umowy mogą być wymienione w niej załączniki: Regulamin i Cenniki Promocji wybranych przez Abonenta Usług objętych promocją;

Warunki techniczne — miejsce, gdzie istnieje sieć kablowa SERV-NET.

Urządzenie — indywidualnie adresowane urządzenie powierzone Abonentowi do użytkowania, umożliwiające przyłączenie do sieci SERV-NET.

Usługi — świadczone przez SERVCOM Sp. z o.o. usługi, którymi mogą być wybrane przez Abonenta i określone Umową Usługi:

- dostępu do Internetu oraz transmisji danych w sieci SERV-NET świadczone Abonentom publicznym sieci telekomunikacyjnych
- dostępu do telewizji kablowej w pakietach wybranych przez Abonenta w umowie
- dostępu do telefonii stacjonarnej

Zamawiający — osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, zainteresowana zawarciem Umowy, która złożyła w SERVCOM Sp. z o.o. zamówienie o świadczenie Usług.

§ 2

Regulamin został wydany na podstawie art. 384 i n. Kodeksu cywilnego.

Dział II. Zakres i warunki świadczenia Usług

§ 3

SERVCOM Sp. z o.o. świadczy Usługi telekomunikacyjne w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku, a także Regulaminie i Cenniku Promocji, jeśli Usługa objęta została promocją.

§ 4

Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Cennika, ze zmianami wynikającymi w pierwszej kolejności z Umowy, a następnie zmianami wynikającymi z Regulaminu i Cennika Promocji - jeśli zawiera Umowę na warunkach promocyjnych. W szczególności, Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat i kar umownych określonych w Cenniku oraz Regulaminie i Cenniku Promocji.

Dział III. Umowa o świadczenie Usług

Rozdział 1. Postanowienia ogólne i zawarcie umowy

§ 5

1. Osoba zainteresowana zawarciem Umowy zgłasza do SERVCOM Sp. z o.o. zamówienie na świadczenie Usług dostępu do sieci SERV-NET.
2. Na złożone zamówienie SERVCOM Sp. z o.o. udziela Zamawiającemu odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych, informując Zamawiającego, czy istnieją Warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych Usług.
3. SERVCOM Sp. z o.o. zawiera z Zamawiającym Umowę w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie oraz pod warunkiem istnienia możliwości i Warunków technicznych wykonywania Usług na rzecz Zamawiającego w ramach Umowy.
4. Wzajemne stosunki pomiędzy SERVCOM Sp. z o.o., a Abonentem reguluje niniejszy Regulamin, oraz Cennik, ze zmianami wynikającymi z Umowy, a także Regulaminu i Cennika Promocji, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych.
5. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony lub czas określony, nie krótszy niż 12 miesięcy, z możliwością przedłużenia okresu jej obowiązywania na czas nieokreślony.
6. W przypadku zawierania Umowy z konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa SERVCOM Sp. z o.o. lub na odległość Abonent, będący konsumentem ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny w terminie 10 dni od daty zawarcia Umowy, wysyłając pisemne oświadczenie stosownej treści do siedziby SERVCOM Sp. z o.o.
7. Przed zawarciem Umowy Zamawiający, będący przedsiębiorcą, obowiązany jest przedstawić

SERVCOM Sp. z o.o. poświadczony za zgodność z oryginałem kopie dokumentów potwierdzających jego status prawny, adres siedziby, nadany numer REGON, numer identyfikacji podatkowej, a więc w szczególności: aktualny odpis z Krajowego Rejestru Sądowego albo Ewidencji Działalności Gospodarczej, zaświadczenie o nadaniu numeru REGON, decyzję o nadaniu NIP.

8. Zamawiający, będący konsumentem przed zawarciem Umowy, obowiązany jest podać SERVCOM Sp. z o.o. swoje dane osobowe, takie jak: imię i nazwisko, miejsce zamieszkania, numer i serię dowodu osobistego, numer PESEL.

9. Jeśli adres siedziby lub zamieszkania Zamawiającego nie stanowią ich adresu do korespondencji, wówczas przy zawieraniu Umowy Zamawiający obowiązany jest podać swój aktualny adres do korespondencji.

10. Jeśli Zamawiającemu nie przysługuje prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, w którym ma zostać zrealizowane Gniazdo Abonenckie, wówczas może on przystąpić do zawarcia Umowy z SERVCOM Sp. z o.o. wyłącznie po udzieleniu mu przez osobę, której jeden z wymienionych tytułów prawnych do lokalu przysługuje, zgody na zrealizowanie w lokalu Gniazda Abonenckiego. Zamawiający jest zobowiązany również przedstawić tę zgodę na piśmie SERVCOM Sp. z o.o.

11. W przypadku, gdy uprawnienie osoby występującej przy podpisaniu Umowy w imieniu Zamawiającego do reprezentowania Zamawiającego, nie wynika z dokumentów przedstawionych zgodnie z ustępem 7 niniejszego paragrafu, wówczas osoba ta może zawrzeć Umowę tylko wtedy, gdy przedstawi ważne, pisemne pełnomocnictwo udzielone zgodnie z § 8 Regulaminu.

12. SERVCOM Sp. z o.o. może odmówić zawarcia Umowy z Zamawiającym:

- co, do którego istnieje wątpliwość o jego wiarygodności płatniczej, wynikające między innymi z danych będących w posiadaniu SERVCOM Sp. z o.o. lub udostępnionych jej przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie, z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych - SERVCOM Sp. z o.o. powiadamia wówczas Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia;
- posiadającym zaległości płatnicze w stosunku do SERVCOM Sp. z o.o., lub z którym SERVCOM Sp. z o.o. rozwiązał Umowę z powodu niewykonywania lub nienależytego wykonania postanowień Regulaminu, Umowy, Regulaminu i Cennika Promocji lub też w związku z zaprzestaniem regulowania należności na rzecz SERVCOM Sp. z o.o.;
- który odmówi przedstawienia danych oraz dokumentów, o których mowa powyżej lub udostępnił dane nieprawdziwe lub przedstawił dokumenty, które budzą wątpliwości, co do ich autentyczności lub kompletności;
- który nie spełnia warunków wynikających z Regulaminu,
- gdy SERVCOM Sp. z o.o. stwierdzi brak Warunków technicznych przyłączenia Zamawiającego do sieci SERV-NET.

§ 6

1. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią pod warunkiem uzyskania pisemnej zgody SERVCOM Sp. z o.o.
2. SERVCOM Sp. z o.o. może wydać zgodę na pisemny wniosek Abonenta, określający: cesjonariusza i planowaną datę, w której cesja nastąpi, a także po uiszczeniu przez Abonenta na rzecz SERVCOM Sp. z o.o. opłaty zgodnej z Cennikiem za zmianę miejsca instalacji Urządzenia. Na dotychczasowym Abonencie, ciąży również obowiązek zapłaty należności za Usługi, których wymagalność przypada na okres przed planowaną datą dokonania cesji.
3. SERVCOM Sp. z o.o. może cofnąć zgodę na przeprowadzenie cesji, bądź wstrzymać jej wykonanie, jeśli Abonent nie zapłaci ciążących na nim należności przed planowaną datą dokonania cesji.
4. Abonent nie może dokonać cesji na rzecz innego cesjonariusza, niż określony w zgodzie wydanej przez SERVCOM Sp. z o.o.

5. SERVCOM Sp. z o.o. może zażądać, iż dokonanie cesji odbędzie się na podstawie porozumienia zawartego pomiędzy SERVCOM Sp. z o.o., Abonentem oraz cesjonariuszem.

§ 7

W imieniu SERVCOM Sp. z o.o. Umowę zawiera osoba upoważniona, na podstawie udzielonego pełnomocnictwa.

§ 8

1. Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście lub przez pełnomocnika.

2. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej Umowę zawierają osoby uprawnione do ich reprezentowania zgodnie z wpisem do właściwych rejestrów bądź ewidencji lub pełnomocnicy tych osób.

3. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.

§ 9

1. Abonent obowiązany jest pisemnie poinformować SERVCOM Sp. z o.o. o zmianach swoich danych zawartych w Umowie, w szczególności o zmianie adresu zamieszkania, siedziby, adresu do korespondencji, a także o otwarciu procesu likwidacji - w terminie 7 dni, pod rygorem poniesienia negatywnych konsekwencji tego zaniechania.

2. W przypadku zaniechania przez Abonenta obowiązku, o którym mowa w niniejszym paragrafie, każdą korespondencję wysłaną listem poleconym na ostatnio określony przez Abonenta adres do korespondencji, uważa się za skutecznie doręczoną

Rozdział 3. Warunki realizacji Umowy

§ 10

Zapewnienie dostępu do sieci SERV-NET następuje z chwilą podłączenia Gniazda Abonenckiego oraz wydania Urządzenia, jeśli wymaga tego charakter Usługi w terminie określonym w umowie.

§ 11

Abonent jest zobowiązany, na każde żądanie umożliwić pracownikom SERVCOM Sp. z o.o. lub osobom upoważnionym, sprawdzenie stanu technicznego sieci SERV-NET, Gniazda Abonenckiego i Urządzenia, zainstalowanych w lokalu, w którym urządzenie te się znajdują, pod rygorem rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta.

§ 12

1. Wszelkich ingerencji, w tym zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w sieci SERV-NET, Gnieździe Abonenckim, Urządzeniu, dokonują wyłącznie pracownicy SERVCOM Sp. z o.o. bądź osoby przez nich upoważnione.

2. Uszkodzenia elementów nie będących własnością Abonenta służących do świadczenia Usługi, w tym w szczególności uszkodzenia sieci SERV-NET i Urządzenia - wynikiem z działania bądź zaniechania Abonenta, będące skutkiem nieprawidłowego z nich korzystania usuwane są w całości na koszt Abonenta.

§ 13

1. Abonent nie ma prawa, bez pisemnej zgody SERVCOM Sp. z o.o., podłączać do Urządzenia większej ilości Terminali abonenckich niż określono w Umowie.

2. Abonent nie ma prawa udostępniać Urządzenia innym podmiotom.

3. Abonent uprawniony jest do korzystania z Urządzenia jedynie na terenie jednego lokalu, wskazanego w Umowie, jako miejsce świadczenia Usługi, które jest tożsame z miejscem wykonania instalacji.



Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

§ 14

1. Abonent jest zobowiązany udostępnić SERVCOM Sp. z o.o. do autoryzacji kartę sieciową i Terminal abonentki.
2. Każda zmiana karty sieciowej lub Terminala abonentki wymaga ich autoryzowania przez SERVCOM Sp. z o.o.
3. SERVCOM Sp. z o.o. nie odpowiada za złą jakość świadczonych Usług w przypadku stosowania nieautoryzowanej przez SERVCOM Sp. z o.o. karty sieciowej lub Terminala abonentki.

§ 15

Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest w szczególności:

- 1) Działanie powodujące zawieszanie bądź blokowanie urządzeń innych Abonentów lub użytkowników sieci SERV-NET bądź sieci Internet,
- 2) Stosowanie nielegalnego oprogramowania,
- 3) Działanie powodujące przechwytywanie danych od innych użytkowników sieci SERV-NET bądź ingerowanie w ich urządzenia,
- 4) Używanie nieautoryzowanej karty sieciowej, lub Terminala abonentki,
- 5) Podłączenie do Gniazda Abonenckiego większej ilości Terminali abonentki niż wskazana w Umowie,
- 6) Uszkodzenie Urządzenia,
- 7) Wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy sieci SERV-NET, sieci Internet bądź urządzeniach innych użytkowników.

§ 16

1. SERVCOM Sp. z o.o. jest obowiązany, na zamówienie Abonenta, dokonać zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia, pod warunkiem jednak istnienia możliwości i Warunków technicznych we wskazanym przez Abonenta miejscu.
2. W okresie oczekiwania na zmianę miejsca zainstalowania Urządzenia, na wniosek Abonenta, SERVCOM Sp. z o.o. może zawiesić świadczenie Usług do czasu zainstalowania Urządzenia w nowym miejscu. Do zawieszenia świadczenia Usług na wniosek Abonenta, stosuje się stosowne postanowienia rozdziału 4. Regulaminu.
3. Za zmianę miejsca zainstalowania Urządzenia, SERVCOM Sp. z o.o. pobiera od Abonenta opłatę jednorazową, zgodnie z Cennikiem.

Rozdział 4. Zawieszenie i ograniczenie świadczenia Usług

§ 17

Świadczenie Usługi może być zawieszono zgodnie z niniejszym Regulaminem i na zasadach w nim określonych, w następujących przypadkach:

- 1) Na pisemny wniosek Abonenta, który nie posiada nieregulowanych zobowiązań wymagalnych wobec SERVCOM Sp. z o.o.
- 2) Jeśli Abonent dopuścił się naruszenia lub naruszeń postanowień §11, 13, 14, lub 15 niniejszego Regulaminu
- 3) Jeśli Abonent nie uiścił należności zgodnie z wystawioną fakturą VAT i w terminie w niej przewidzianym.

§ 18

1. Na pisemny wniosek Abonenta, złożony do 20 (dwudziestego) dnia miesiąca, SERVCOM Sp. z o.o. wyrazi zgodę na zawieszenie świadczenia Usług. Zawieszenie rozpocznie się od pierwszego dnia miesiąca następującego po złożeniu wniosku.
2. Zawieszenie świadczenia Usług następuje na czas określony, wskazany przez Abonenta we wniosku, wyrażony w pełnych miesiącach kalendarzowych, a więc nie krótszy niż 1 miesiąc i nie dłuższy niż 2 miesiące.
3. Okres zawieszenia świadczenia Usług Abonentowi na jego wniosek, nie może przekroczyć 2 miesięcy, a zawieszenie nie może następować częściej niż jeden raz na 12 miesięcy kalendarzowych, liczonych od końca ostatniego okresu zawieszenia.

4. Warunkiem zawieszenia świadczenia Usług przez SERVCOM Sp. z o.o. na wniosek Abonenta jest poniesienie przez Abonenta kosztów serwisowych odłączenia i podłączenia do sieci, zgodnie z Cennikiem.

5. SERVCOM Sp. z o.o. nie ma obowiązku wyrazić zgody na zawieszenie świadczenia Usług wobec Abonenta, który posiada nieregulowane, wymagalne zobowiązania pieniężne wobec SERVCOM Sp. z o.o.

§ 19

W okresie zawieszenia świadczenia Usług, opłaty abonamentowej nie pobiera się.

§ 20

SERVCOM Sp. z o.o. ma prawo do ograniczenia świadczenia Usługi jeżeli Abonent dopuścił się naruszenia §11, 13, 14 lub 15 Regulaminu, lub pozostaje w opóźnieniu z płatnością należności za Usługę za co najmniej jeden Okres rozliczeniowy.

§ 21

1. Zawieszenie bądź ograniczenie świadczenia Usługi może trwać do czasu usunięcia przyczyny będącej podstawą ograniczenia bądź zawieszenia świadczenia Usługi, albo do momentu wypowiedzenia Umowy Abonentowi z jego winy, w trybie natychmiastowym. Niniejsze postanowienie, nie dotyczy zawieszenia świadczenia Usługi na wniosek Abonenta.
2. W terminie do 7 dni od daty uregulowania przez Abonenta wszystkich zaległych opłat abonamentowych i za połączenia telefoniczne wraz z odsetkami za zwłokę, SERVCOM Sp. z o.o. wznowi świadczenie Usług, których świadczenie było zawieszono lub ograniczone.

§ 22

Zawieszenie oraz ograniczenie świadczenia Usługi, oraz ich wznowienie, jest dokonywane przez SERVCOM Sp. z o.o. na koszt Abonenta, zgodnie z Cennikiem, odpowiednich usług serwisowych dotyczących odłączenia i podłączenia do sieci.

Rozdział 5. Rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

§ 23

1. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być wypowiedziana przez każdą ze stron z zachowaniem terminu wypowiedzenia w Umowie przewidzianym.
2. Nie przewiduje się możliwości wypowiedzenia umowy zawartej na czas oznaczony, chyba że Umowa stanowi inaczej.
3. W przypadkach naruszenia przez Abonenta warunków Umowy, Regulaminu, Cennika lub Regulaminu i Cennika Promocji, Umowa może przewidywać jej natychmiastowe wypowiedzenie z winy Abonenta.

§ 24

Bez względu na przyczynę rozwiązania Umowy opłata aktywacyjna, jaką poniósł Abonent, nie podlega zwrotowi, gdyż dotyczy ona kosztów poniesionych przez SERVCOM Sp. z o.o. w związku z doprowadzeniem instalacji do lokalu wskazanego przez Abonenta i zakończenie tej instalacji jednym Gniazdem Abonenckim. Opłata ta jest opłatą jednorazową i nie stanowi kaucji oraz nie ma charakteru zwrotnego. Niniejsze postanowienie nie dotyczy sytuacji, w której konsument korzysta z prawa określonego §5 ustęp 6 niniejszego Regulaminu.

§ 25

W przypadku wypowiedzenia Umowy w trybie natychmiastowym ze względu na zaległe płatności Abonenta, ponowne podpisanie Umowy i rozpoczęcie świadczenia Usług, następuje po

uregulowaniu przez Abonenta zaległych opłat i innych wymagalnych należności wraz z ustawowymi odsetkami za zwłokę za okres opóźnienia.

§ 26

1. Z chwilą rozwiązania bądź wygaśnięcia Umowy, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia w terminie 7 (siedmiu) dni od daty deaktywacji, przy czym zwrot Urządzenia polegać będzie na dostarczeniu go przez Abonenta na własny koszt do siedziby SERVCOM Sp. z o.o. albo na wskazaniu w formie pisemnej w terminie do 7 dni od daty deaktywacji - terminu odbioru Urządzenia przez pracowników firmy SERVCOM Sp. z o.o. i poniesienie wówczas przez Abonenta kosztów dojazdu serwisu technicznego, zgodnie z Cennikiem.
2. Niedopełnienie tego obowiązku powoduje obciążenie Abonenta karą umowną w wysokości określonej w Umowie, jako zaniechanie zwrotu Urządzenia.

§ 27

Umowa wygasa wskutek:

- 1) wykreślenia Abonenta z właściwego rejestru lub ewidencji, chyba że na mocy przepisów szczególnych osoba trzecia wstępuje we wszystkie prawa i obowiązki Abonenta,
- 2) utraty przez Abonenta prawa do posiadania nieruchomości lub lokalu, w którym znajduje się Gniazdo Abonenckie, jeśli Abonent nie wskaza innego miejsca, w którym ze względu na technicznych możliwe będzie zainstalowanie Gniazda Abonenckiego i Urządzenia.
- 3) wskutek śmierci Abonenta.

Dział IV. Zasady użytkowania Urządzenia

§ 28

1. Urządzenie przekazane przez SERVCOM Sp. z o.o. Abonentowi stanowi wyłączną własność SERVCOM Sp. z o.o. i jest powierzane Abonentowi do używania w związku z wykonaniem Umowy chyba, że SERVCOM Sp. z o.o. zawarł z Abonentem odrębną umowę przenoszącą własność Urządzenia na Abonenta.
2. SERVCOM Sp. z o.o. powierza Urządzenie do używania przez Abonenta z chwilą dokonania podłączenia i uruchomienia Usługi.
3. SERVCOM Sp. z o.o. dokonuje konfiguracji Urządzenia w lokalu Abonenta, a sprawność Urządzenia Abonent potwierdza podpisując protokół odbioru.
4. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie zgodnie z jego przeznaczeniem oraz nie dokonywać samodzielnych zmian w konfiguracji.
5. Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność z tytułu utraty lub uszkodzenia Urządzenia.
6. Do Urządzenia Abonent może podłączyć tylko Terminal abonentki zgłoszone uprzednio SERVCOM Sp. z o.o. i wykorzystywane przez siebie.

§ 29

1. Urządzenie jest zabezpieczone przed otwarciem przy pomocy plombki. Abonent zobowiązany jest chronić plombę zabezpieczającą, przed jej uszkodzeniem bądź zerwaniem.
2. SERVCOM Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia Urządzenia i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta z Usług sieci SERV-NET bądź ich części, objętych zawartą Umową, jeśli niemożność ta spowodowana jest niewłaściwą eksploatacją Urządzenia przez Abonenta.
3. W przypadku uszkodzenia Urządzenia przez Abonenta spowodowanego w szczególności samodzielną ingerencją w Urządzenie, próbami samodzielną konfiguracją lub naprawą, bądź niewłaściwą eksploatacją - koszty naprawy lub wymiany Urządzenia pokrywa w całości Abonent.
4. Za uszkodzenia Urządzenia spowodowane wadami ukrytymi odpowiedzialność ponosi SERVCOM Sp. z o.o. SERVCOM Sp. z o.o. ponosi

w takim przypadku także koszty naprawy lub wymiany Urządzenia.

5. Abonent zobowiązany jest zgłosić do SERVCOM Sp. z o.o. każdą usterek Urządzenia. Na żądanie SERVCOM Sp. z o.o. Abonent zobowiązany jest dostarczyć uszkodzone Urządzenie do siedziby SERVCOM Sp. z o.o.
6. Kwalifikacji przyczyny uszkodzenia Urządzenia dokonuje SERVCOM Sp. z o.o. lub wskazany przez niego podmiot, któremu SERVCOM Sp. z o.o. przekazał Urządzenie, celem usunięcia uszkodzenia.
7. W przypadku obciążenia Abonenta kosztami wymiany Urządzenia, Abonent ponosi opłatę w wysokości określonej w Umowie, za zaniechanie zwrotu Urządzenia będącego własnością SERVCOM Sp. z o.o.

Dział V. Odpowiedzialność Abonenta

§ 30

1. Abonent zobowiązany jest do rzetelnego przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu, Umowy, Cennika oraz w przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, także postanowień obowiązującego w chwili zawarcia Umowy Regulaminu i Cennika Promocji - pod rygorem przewidzianymi niniejszym Regulaminem i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Abonent obowiązany jest do zapłaty kar umownych na rzecz SERVCOM Sp. z o.o., jeśli dopuści się działań lub zaniechań, z którymi niniejszy Regulamin, Regulamin i Cennik Promocji lub Umowa wiąże rygor kary umownej w wysokości przewidzianej Umową lub Regulaminem i Cennikiem Promocji.
3. W przypadku, gdy prawo własności Urządzenia przysługuje Abonentowi, nie stosuje się postanowień Regulaminu dotyczących obowiązku zwrotu Urządzenia na rzecz SERVCOM Sp. z o.o. oraz odpowiedzialności Abonenta za utratę i uszkodzenie Urządzenia wobec SERVCOM Sp. z o.o.

§ 31

1. W przypadkach, gdy Abonent nie zwraca Urządzenia, bądź zwraca niekompletne lub uszkodzone Urządzenie z przyczyn leżących po stronie Abonenta, wówczas zobowiązany jest do pokrycia kosztów naprawy lub uzupełnienia braków, a gdy okaże się to niemożliwe, lub związane z nadmiernymi kosztami — zapłaty kary umownej określonej w Umowie jako zaniechanie zwrotu Urządzenia.
2. W przypadku udostępniania łącza osobom trzecim, Abonent zobowiązany jest do zapłacenia SERVCOM Sp. z o.o. kary umownej w wysokości określonej w Umowie.
3. Wypowiedzenie Umowy zawartej na czas określony przez SERVCOM Sp. z o.o. w trybie natychmiastowym z winy Abonenta w przypadku istotnego naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu lub Regulaminu i Cennika Promocji wiąże się z obowiązkiem po stronie Abonenta do zapłaty opłaty wyrównującej w wysokości przyznanych ulg. Niniejsze postanowienie stosuje się również w sytuacji, gdy Abonent w inny sposób powoduje wygaśnięcie lub rozwiązanie Umowy, przed upływem okresu, na jaki została zawarta.
4. Kary umowne za dokonanie naruszeń Umowy i Regulaminu, a także opłata wyrównująca wiążąca się z wypowiedzeniem Umowy Abonentowi z jego winy w trybie natychmiastowym, jej rozwiązaniem lub przedterminowym wygaśnięciem podlegają sumowaniu.
5. Abonent jest obowiązany na żądanie SERVCOM Sp. z o.o. naprawić szkodę spowodowaną istotnym naruszeniem Umowy, Regulaminu lub Regulaminu i Cennika Promocji.
6. W przypadku, gdy szkoda, o której mowa w ustępie poprzedzającym przewyższa wysokość kary umownej, SERVCOM Sp. z o.o. może obok tej kary domagać się uzupełniającego odszkodowania na zasadach ogólnych wynikających z kodeksu cywilnego.



Dział VI. Odpowiedzialność SERVCOM Sp. z o.o.

§ 32

SERVCOM Sp. z o.o. ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi chyba, że nastąpiło to wskutek siły wyższej, z przyczyn leżących po stronie Abonenta lub niezachowania przez niego przepisów prawa lub postanowień Regulaminu, Umowy lub Regulaminu i Cennika Promocji.

§ 33

1. SERVCOM Sp. z o.o. zobowiązany jest, w miarę możliwości technicznych, do niezwłocznego usuwania wad w jakości świadczonych Usług.
2. W przypadku wystąpienia przerw lub zakłóceń w jakości świadczonej Usługi, Abonentowi przysługuje obniżenie opłaty abonamentowej o kwotę równą 1/30 wysokości opłaty abonamentowej za każdy dzień wystąpienia w/w przerw lub zakłóceń oraz 1/15 średniej opłaty miesięcznej za każdy dzień przerw, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych tytułem odszkodowania. Odszkodowanie nie przysługuje, jeśli łączny czas przerw w jednym okresie rozliczeniowym był krótszy od 36 godzin.

§ 34

1. SERVCOM Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych w Terminalu Abonenckim przed ingerencją osób trzecich, w tym w szczególności pod kątem zabezpieczenia antywirusowego.
2. SERVCOM Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie jakichkolwiek plików, dokumentów, oprogramowania lub danych zawartych w Terminalu abonenckim, do których mogło dojść w trakcie konfiguracji i podłączania Terminalu abonenckiego do sieci SERV-NET.
3. SERVCOM Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za treść i zawartość danych transmitowanych poprzez sieć SERV-NET i sieć Internet, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania z sieci Internet.
4. SERVCOM Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za dane utracone przez Abonenta na skutek zaprzestania świadczenia Usług, w związku z zawieszeniem, ograniczeniem świadczenia Usługi lub natychmiastowym wypowiedzeniem Umowy przez SERVCOM Sp. z o.o. z winy Abonenta.

§ 35

SERVCOM Sp. z o.o. zaleca niniejszym Abonentowi zainstalowanie w Terminalu abonenckim oprogramowania antywirusowego oraz dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Terminala abonenckiego, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci SERV-NET lub z innych źródeł.

Dział VII. Serwis

§ 36

1. SERVCOM Sp. z o.o. zapewni Abonentowi pomoc techniczną przy pierwszym montażu Urządzenia, skonfigurowaniu Terminalu abonenckiego, sprawdzeniu funkcjonowania w nim zainstalowanej, odpowiedniej karty sieciowej, bądź poinformowaniu Abonenta o konieczności zainstalowania takiej karty.
2. SERVCOM Sp. z o.o. zapewni Abonentowi odpłatną pomoc techniczną, w miarę możliwości technicznych, w zakresie pozostałych Usług związanych z korzystaniem z sieci SERV-NET.
3. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez SERVCOM Sp. z o.o. w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta, z przyczyn wymienionych w ustępie 2, Abonent ponosi opłatę za dojazd serwisu technicznego, a także opłatę za wykonaną Usługę serwisową, zgodnie z Cennikiem.

Dział VIII. Opłaty i postępowanie w przypadku powstania zaległości w płatnościach

§ 37

1. Abonent jest obowiązany do uiszczania, zgodnie z wystawioną przez SERVCOM Sp. z o.o. fakturą VAT,:
- jednorazowe opłaty aktywacyjne – płatne z dołu
- miesięczne opłaty abonamentowe – płatne z góry
- opłaty za wykonane połączenia – płatne z dołu
- inne opłaty naliczone zgodnie z Cennikiem lub Umową.
2. Abonent obowiązany jest uiszczać terminowo również inne opłaty i kary umowne określone Umową, Cennikiem oraz Regulaminem i Cennikiem Promocji – po wezwaniu w terminie 7 dni (w braku obowiązku wystawienia faktury VAT) lub zgodnie z treścią wystawionej faktury VAT.

§ 38

Nadpłaty dokonane przez Abonenta rozliczane są w taki sposób, iż SERVCOM Sp. z o.o. zalicza je w pierwszej kolejności na najdalej wymagalne wierzytelności, wraz z naliczonymi od nich odsetkami za zwłokę, oraz wymagalne kary umowne. SERVCOM Sp. z o.o. może zaliczyć również nadpłatę na poczet przyszłych zobowiązań Abonenta, jednakże w wysokości nie przekraczającej średnich należności Abonenta za jeden Okres rozliczeniowy, obliczonej na podstawie należności z trzech poprzedzających Okresów rozliczeniowych.

§ 39

1. SERVCOM Sp. z o.o. wystawia fakturę VAT Abonentowi, określając termin płatności faktury nie krótszy niż 7 dni od jej wystawienia.
2. Jeżeli Umowa przewiduje taką możliwość, Klient może wybrać opcję otrzymywania faktur drogą elektroniczną na adres e-mail w niej wskazany bądź pobrać fakturę z indywidualnego konta udostępnionego przez Servcom sp. z o.o. na zasadach określonych w Umowie. W takim wypadku, SERVCOM Sp. z o.o. nie ma obowiązku wysyłania Abonentowi faktur w wersji papierowej.
3. Abonent jest zobowiązany do zapłaty należności określonych fakturą VAT przelewem na rachunek bankowy SERVCOM Sp. z o.o. W przypadku, gdy SERVCOM Sp. z o.o. udostępni punkt przyjmowania opłat, wówczas Abonent może dokonywać płatności w tym punkcie. Płatności należy dokonywać w terminie wskazanym na fakturze, bez odrębnych wezwań do zapłaty. Za dzień zapłaty uważa się dzień, w którym należna suma wpłynie na rachunek bankowy wskazany przez SERVCOM Sp. z o.o. lub została przyjęta w punkcie przyjmowania opłat.
4. W przypadku nieterminowej faktury VAT wystawionej w danym miesiącu, Abonent jest zobowiązany poinformować o tym fakcie SERVCOM Sp. z o.o. w terminie nie dłuższym, niż do szóstego dnia danego miesiąca. Zaniedbanie tego obowiązku wiąże się z przyjęciem, iż faktura została Abonentowi skutecznie doręczona.
5. Abonent ma prawo żądać wystawienia przez SERVCOM Sp. z o.o. duplikatu faktury i ponosi wówczas związane z tym koszty zgodnie z Cennikiem. Abonent nie ponosi kosztów wysłania mu przez SERVCOM Sp. z o.o. faktury lub jej duplikatu w wersji elektronicznej. Abonent nie ponosi kosztów wysłania mu duplikatu faktury w wersji papierowej, jeśli nie otrzymał faktury VAT i powiadomił o tym SERVCOM Sp. z o.o. w terminie przewidzianym Regulaminem.

§ 40

1. Jeśli Abonent dopuszcza się opóźnienia w zapłacie należności, wówczas SERVCOM Sp. z o.o. przysługuje prawo naliczenia odsetek w wysokości ustawowej za każdy dzień opóźnienia.
2. W przypadku przekroczenia terminu płatności, Abonent może zostać wezwany do zapłaty, w formie: elektronicznej, telefonicznej lub papierowej: listem zwykłym lub poleconym. Wezwanie do zapłaty może być umieszczone pod fakturą VAT.

3. W przypadku, gdy Abonent nie zapłaci należności wynikających z wystawionej przez SERVCOM Sp. z o.o. faktury VAT, niezależnie od wysłanych Abonentowi wezwań do zapłaty SERVCOM Sp. z o.o. ma prawo zawiesić świadczenie Usług na rzecz Abonenta.
4. Jeśli Abonent nie uregulował należności za dwa pełne okresy rozliczeniowe na rzecz SERVCOM Sp. z o.o., wówczas, SERVCOM Sp. z o.o. ma prawo wypowiedzieć Umowę w trybie natychmiastowym z winy Abonenta.
5. W przypadku dokonania przez Abonenta płatności z opóźnieniem, SERVCOM Sp. z o.o. przysługuje prawo do zaliczenia bieżącej wpłaty na poczet najstarszego zobowiązania Abonenta wraz z odsetkami za zwłokę.

Dział IX. Reklamacje

§ 41

Abonent ma prawo składać reklamację z tytułu:
1) nieterminowości w/w świadczenia Usług,
2) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi telekomunikacyjnej,
3) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi, zwaną dalej „reklamacją”.

§ 42

1. Reklamacja powinna zawierać:
1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby, oraz adres do korespondencji (jeśli jest inny niż adres zamieszkania / siedziby) Abonenta;
2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
4) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez SERVCOM Sp. z o.o. lub adres miejsca zainstalowania Gniazda Abonenckiego;
5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w § 41 pkt 1 Regulaminu;
6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
7) 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 6;
8) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
2. W przypadku gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ustępie 1 pkt 1-5, 7 lub 8 niniejszego paragrafu, upoważniona osoba reprezentująca SERVCOM Sp. z o.o. przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia. Pracownik SERVCOM Sp. z o.o. rozpatrujący reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta 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.

§ 43

1. Abonent składa reklamację w siedzibie SERVCOM Sp. z o.o., w biurze obsługi abonenta.
2. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
3. W przypadku złożenia reklamacji SERVCOM Sp. z o.o. jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu siedziby oraz numeru telefonu jednostki SERVCOM Sp. z o.o., rozpatrującej reklamację.
4. Postanowienia ustępu 3 niniejszego paragrafu nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na

reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§ 44

1. 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 telekomunikacyjnej.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie 1 niniejszego paragrafu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym SERVCOM Sp. z o.o. niezwłocznie powiadamia Abonenta.

§ 45

1. SERVCOM Sp. z o.o. udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Jeśli uznanie reklamacji przewiduje wypłatę należności na rzecz Abonenta, wówczas SERVCOM Sp. z o.o. ma prawo zaliczyć je w pierwszej kolejności na poczet należności przeterminowanych lub bieżących należności wymagalnych, a w ich braku rozliczyć, jako nadpłatę, zgodnie z § 38 Regulaminu.

Dział X. Postanowienia końcowe

§ 46

W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz inne właściwe przepisy.

§ 47

1. Informacje o planowanych zmianach postanowień Regulaminu lub podwyższeniu opłat określonych Cennikiem i terminie ich wprowadzenia w życie, przekazywane są Abonentowi przez SERVCOM Sp. z o.o. pisemnie, przynajmniej na jeden okres rozliczeniowy, przed wejściem planowanych zmian w życie.
2. Abonent ma prawo nie przyjąć zaproponowanych zmian, jeśli w nieprzekraczalnym terminie jednego okresu rozliczeniowego, poprzedzającego datę wejścia zmian w życie, poinformuje na piśmie SERVCOM Sp. z o.o. o swojej odmowie przyjęcia zmian. W takim przypadku, Umowa z Abonentem ulega rozwiązaniu z upływem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, następującego po dniu, w którym zmiany miały wejść w życie. Do czasu wygaśnięcia Umowy, Abonent obowiązują dotychczasowe postanowienia.
3. Abonent, który skorzystał z prawa określonego w ustępie poprzedzającym, nie jest obowiązany roszczeniem odszkodowawczym, z zastrzeżeniem wypowiedzenia Umowy przed terminem w niej określonym, na skutek braku akceptacji dla podwyższenia opłat określonych Cennikiem, obowiązany jest zwrócić równowartość przyznanych mu ulg. 4. Abonent, który nie skorzystał z przysługującego mu prawa, określonego w ustępie poprzednim niniejszego paragrafu, bądź nie uczynił tego w terminie, przyjął treść zaproponowanych przez SERVCOM Sp. z o.o. zmian i obowiązują go one z dniem wejścia ich w życie. Taka sytuacja oznacza zgodę Abonenta na zmianę zawartej przez niego Umowy w części dotyczącej załącznika w postaci zmienianego Regulaminu lub Cennika.

§ 48

Aktualny Regulamin i Cennik są dostępne na stronie internetowej SERVCOM Sp. z o.o.: www.serv-net.pl

§ 49

SERVCOM Sp. z o.o. uprawniona jest do scedowania swoich uprawnień i obowiązków wynikających z umowy, Regulaminu i Cennika na wskazaną przez siebie osobę trzecią, na co Abonent wyraża zgodę podpisując Umowę.

Regulamin wchodzi w życie dnia 1 marca 2009 r.



Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

Wzór oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od zawartej z SERVCOM Sp. z o.o. umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (sporządzony na podstawie §5 ust. 6 Regulaminu Świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz przepisu art. 2 ust. 1 i art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny).

....., dnia

(miejscowość)

(data)

.....
(imię i nazwisko / nazwa Abonenta)

.....
(adres zamieszkania / siedziba)

SERVCOM Sp. z o.o.
ul. Foluska 6
62-240 Trzemeszno

Oświadczam niniejszym, iż na podstawie §5 ust. 6 *Regulaminu Świadczenia usług telekomunikacyjnych* odstępuję od zawartej z SERVCOM Sp. z o.o. w dniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nr
(numer nadany umowie) (data zawarcia umowy)

.....
(podpis Abonenta)

Pouczenie: oświadczenie o odstąpieniu od umowy według powyższego wzoru Abonent powinien sporządzić czytelnie, podpisać i wysłać listem poleconym na podany adres SERVCOM Sp. z o.o. lub złożyć za potwierdzeniem odbioru w Biurze Obsługi Abonenta SERVCOM Sp. z o.o. .