

Regulamin świadczenia usług dostępu do internetu firmy TRUSTNET w Częstochowie

§1. Definicje

1. **Abonent** – podmiot, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy, będący stroną Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. **Abonament** – miesięczna opłata ponoszona przez abonenta w wysokości określonej w Cenniku z tytułu świadczenia usług przez usługodawcę usług.
3. **Administrator / Operator** – osoba odpowiedzialna za zarządzanie i utrzymanie ruchu w sieci.
4. **Awaria** – nieplanowana jako przerwa z konieczności prowadzenia prac konserwacyjnych, ani nie spowodowana działaniem siły wyższej wada sieci telekomunikacyjnej całkowicie uniemożliwiająca abonentowi korzystanie z usług.
5. **Cennik** – zestaw informacji o kwotach koniecznych do zapłaty za usługi świadczone przez Usługodawcę na rzecz Abonentów.
6. **Cennik usług dodatkowych** – zestaw informacji o kwotach do zapłaty za usługi świadczone przez Usługodawcę na rzecz Abonentów wynikające z problemów leżących wyłącznie po stronie Abonentów: np. niesprawnych urządzeń lub zestawów komputerowych, nieuzasadnionych wezwań do „awarii”, lub na wniosek Abonentów: np. pomoc przy konfiguracji komputera itp.
7. **Cykl rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności abonenta wobec Usługodawcy z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych, wynosi jeden miesiąc kalendarzowy.
8. **Opłata abonamentowa** – miesięczna opłata ponoszona przez Abonenta w wysokości określonej w Cenniku z tytułu świadczenia usług przez Usługodawcę.
9. **Pakiet** – określona w Cenniku grupa usług lub programów objętych abonamentem.
10. **Regulamin** – zbiór informacji, w oparciu o które świadczone są usługi dostępowe do sieci internet. Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci Trustnet Babicz Agnieszka.
11. **Siła wyższa** – zdarzenie, którego wystąpienia nie można było przewidzieć ani jego skutkom zapobiec przy zastosowaniu najlepszej wiedzy i dołożeniu najwyższej staranności.
12. **Umowa** – pisemne, zgodne oświadczenie woli Abonenta i Usługodawcy, na mocy którego Usługodawca zapewni Abonentowi odpłatne świadczenie usług telekomunikacyjnych, określające wzajemne uprawnienia i obowiązki stron.
13. **Urządzenia abonenckie** – urządzenia, które nie stanowią własności Usługodawcy usług, zainstalowane w lokalu Abonenta, umożliwiające korzystanie Abonentowi z usług telekomunikacyjnych (m.in. komputer, router, telewizor, konsola do gier).
14. **Urządzenia usługodawcy usług** – urządzenia zainstalowane przez Usługodawcę usług, wchodzące w skład sieci telekomunikacyjnej i niezbędne do świadczenia usługi, pozostające własnością lub w dyspozycji Usługodawcy usług (m.in. routery, przełączniki, urządzenia światłowodowe, urządzenia radiowe, gniazda, kable).
15. **Usługa** – dostęp do Internetu, polegający na zapewnieniu łącza, realizowanego poprzez sieci łączności przewodowej i/lub bezprzewodowej, świadczona na zasadach określonych w Regulaminie oraz inne pokrewne działania związane z informatyką i utrzymaniem ruchu w sieciach.
16. **Usługa telekomunikacyjna** – usługa polegająca głównie na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej.
17. **Usługodawca** – Trustnet Babicz Agnieszka z siedzibą w Częstochowie przy Al. Boh. Monte Cassino nr 10/102 prowadząca działalność gospodarczą polegającą na świadczeniu usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta, na podstawie Umowy, Regulaminu i Cennika Usług.
18. **Usterka** – wada sieci, która nie uniemożliwia całkowicie świadczenia usług przez usługodawcę usług.
19. **Użytkownik** – podmiot korzystający z publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej lub żądający świadczenia takiej usługi, dla zaspokojenia własnych potrzeb.

§2. Postanowienia ogólne

1. Firma TRUSTNET (zwana dalej Usługodawcą) świadczy usługi telekomunikacyjne zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Usługodawca może zmieniać zakres świadczeń poprzez ich modyfikację i rozszerzanie, w miarę rozwoju sieci.
3. Usługodawca udostępnia za pomocą swojego węzła dostępowego oraz sieci łączności przewodowej i/lub bezprzewodowej dostęp do sieci komputerowej TRUSTNET oraz ogólnosiwiatowej sieci internet.
4. Aktualny wykaz świadczonych usług oraz usług dodatkowych zawarty jest w Cenniku Usług w biurze Usługodawcy ul. Partyzantów 1/3, 42-200 Częstochowa.
5. Sieć komputerowa po stronie Abonenta zbudowana jest za zgodą i zgodnie z warunkami technicznymi wydanymi przez właściciela budynku lub właściwy organ zarządzający budynkiem dla Mieszkańców (o ile taka zgoda jest wymagana).
6. Z sieci TRUSTNET mogą korzystać wszystkie osoby deklarujące chęć podłączenia, będące w obszarze technicznie pozwalającym na podłączenie do sieci, przestrzegające regulaminu i dokonujące regularnych płatności.

§3. Podłączenie do sieci

1. Do sieci może przyłączyć się dowolna osoba z obszaru objętego strukturą sieci, o ile umożliwiają to warunki techniczne. W momencie przyłączenia i podpisania Umowy Abonent staje się pełnoprawnym Abonentem sieci.
2. Chęć przyłączenia do sieci należy zgłosić Usługodawcy.
3. Usługodawca podłącza Abonenta do sieci TRUSTNET przez wykonanie przyłącza klienckiego (przewodowego lub bezprzewodowego). Za wykonanie przyłącza Usługodawca pobiera opłatę instalacyjną określoną w Cenniku.
4. Abonent jest zobowiązany przygotować w lokalu miejsce wprowadzenia do lokalu kabla w taki sposób, aby pracownik Usługodawcy mógł wykonać instalację w możliwie najkrótszym czasie nie naruszając przy tym mienia Abonenta.
5. W czasie wykonywania prac w lokalu powinien

- przebywać Abonent lub pełnoletnia osoba upoważniona.
6. Sprzęt znajdujący się w lokalu Abonenta jest jego własnością.
 7. Umowa świadczenia usług precyzuje formę własności sieci w budynku. Wykonana sieć w budynku może być:
 1. własnością Usługodawcy (wtedy wszelkie koszty napraw i sprawnego działania ponosi Usługodawca – (za wyjątkiem okablowania i urządzeń w lokalu Abonenta) lub
 2. własnością Abonentów (w takim przypadku Abonenci sami odpowiadają za stan i sprawne działanie urządzeń będących ich własnością).
 8. Usługodawca dołącza sygnał internetowy i zapewnia przydział adresów sieciowych. Abonent może otrzymywać dowolną, zadeklarowaną przez niego, liczbę adresów IP z puli tzw. „nierutowalnej – prywatnej”.
 9. Po podłączeniu i uruchomieniu usługi użytkownika sieci, Abonentowi nie przysługuje zwrot opłaty instalacyjnej określonej w Cenniku.
 10. O terminie podłączenia decyduje Usługodawca w porozumieniu z Abonentem.
 11. Nowy Abonent podpisuje umowę poświadczając jednocześnie przyjęcie do wiadomości postanowień niniejszego Regulaminu oraz Cennika.
 12. Umowa jest zawarta na czas określony lub na czas nieokreślony w formie pisemnej. Czas trwania Umowy wybiera Abonent w momencie podpisania Umowy. Umowa obowiązuje od dnia jej podpisania.
 13. W celu zawarcia Umowy Abonent przedstawi Usługodawcy usług dokumenty na potrzeby określenia stron Umowy oraz potwierdzające możliwość wykonania zobowiązania wobec Usługodawcy usług wynikającego z Umowy.
 14. Usługodawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a) dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Usługodawcy usług wynikającego z Umowy;
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wynikającej z danych będących w posiadaniu Abonenta usług.Usługodawca usług powiadamia użytkownika o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
 15. Zawarcie Umowy skutkuje dostarczeniem sygnału przez Usługodawcę do lokalu wskazanego przez Abonenta.
 16. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez firmę TRUSTNET.

§4. Dane dotyczące jakości usług

1. Usługodawca świadczy usługi telekomunikacyjne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
2. Usługodawca usług zobowiązuje się dostarczać w sposób ciągły sygnały w sieci telekomunikacyjnej zgodnie z obowiązującymi w Polsce normami, na warunkach określonych w Umowie z zastrzeżeniem stosowania urządzeń abonenckich o odpowiednich wymaganiach i przestrzegania przez Abonenta postanowień Regulaminu.
3. Usługodawca usług może udostępniać Abonentom w okresach testowych nieodpłatnie szybsze prędkości łącza internetowego.
4. Usługodawca zobowiązany jest:

- a) Zapewnić sprawne funkcjonowanie serwera i łącz: lokalnego i internetowego w zakresie podlegającym jego jurysdykcji,
 - b) Informować (z wyprzedzeniem - o ile to możliwe) Abonentów sieci o ewentualnych pracach w sieci i przerwach w transmisji,
 - c) Do usuwania awarii systemowych i sprzętowych serwera, routerów, urządzeń transmisyjnych oraz okablowania o ile są jego własnością, w możliwie jak najkrótszym czasie nie dłuższym niż 3 dni robocze od dnia przyjęcia zgłoszenia lub w terminie uzgodnionym z Abonentem. W innych przypadkach do usuwania awarii zobowiązani są odpowiedni właściciele sprzętu, urządzeń transmisyjnych oraz okablowania.
 - d) Zapewnienia, w miarę możliwości technicznych, sprawnego działania łącza (w szczególności od zainstalowania odpowiedniego oprogramowania na bramie do internetu, przydzielającego pasmo każdemu z Abonentów).
 - e) Pomocy nowo podłączonemu Abonentowi w pierwszej konfiguracji karty sieciowej (adres IP, brama, DNS), ale bez gwarancji powodzenia, gdyż jakość posiadanego sprzętu może nie umożliwić poprawnej pracy w sieci. Pomoc przy konfiguracji sprzętu nowo podłączonego Abonenta jest jednorazowa.
5. Usługodawca lub Administrator może po wcześniejszym uprzedzeniu, ograniczyć lub uniemożliwić Abonentowi korzystanie z łącza, w przypadku, gdy narusza Regulamin lub powoduje utrudnienia w korzystaniu z sieci innym Abonentom, w tym rozsiewając wirusy lub spam.
 6. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wyłączenia sieci w celach technicznych i konserwacyjnych po uprzednim powiadomieniu Abonenta o planowanym wyłączeniu z wyprzedzeniem co najmniej jednodniowym. Przerwy nie będą dłuższe jednorazowo niż 8 godzin i nie będą w sumie trwały dłużej niż 3 doby w kwartale. Nie dotyczy to chwilowych wyłączeń niezbędnych do usunięcia awarii.
 7. Usługodawca usług ponosi odpowiedzialność za zawinione niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi. Odpowiedzialność Usługodawcy usług nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści, w przypadku gdy Abonent korzysta z usług telekomunikacyjnych do celów związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej lub wykonywaniem zawodu.

§5. Opłaty

1. Abonent ponosi opłatę instalacyjną związaną z wykonaniem przyłącza klienckiego (przewodowego lub bezprzewodowego), ustaloną przez Usługodawcę w Cenniku.
2. W przypadku połączeń zbiorowych (np. budynki wielorodzinne) opłata instalacyjna obejmuje:
 1. Okablowanie strukturalne wraz z koniecznymi urządzeniami transmisyjnymi,
 2. Doprowadzenie sygnału (dostęp do sieci TRUSTNET i sieci internet),
 3. Urządzenia zarządzające siecią (serwery, routery, zasilacze awaryjne, itp.)
3. Korzystanie z sieci przez Abonenta objęte jest miesięcznymi opłatami ustalonymi przez Usługodawcę w Cenniku.
4. Na opłatę abonamentową składają się następujące

elementy:

- a) obsługa w zakresie bieżącej konserwacji, tj.:
 1. prowadzenie prac kontrolno-pomiarowych w celu utrzymania parametrów sieci,
 2. przyjmowanie zgłoszeń telefonicznych pod numerem telefonu 34 365 22 44 i osobistych w biurze Usługodawcy o zaistniałych usterkach i awariach,
 3. usuwanie usterek i awarii wynikłych z winy Usługodawcy,
 4. dokonywanie napraw i modernizacji sieci w celu utrzymania jej w należytym stanie technicznym,
 - b) opłaty za dzierżawę łączy operatorskich do Internetu,
 - c) opłaty telekomunikacyjne związane z realizacją zadań w zakresie telekomunikacji przez organy administracji – Urząd Komunikacji Elektronicznej,
 - d) koszty wynikające z realizacji obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego,
 - e) koszty energii elektrycznej, podatki,
 - f) opłaty wsparcia serwisowego sprzętu i wymagane licencje.
5. Opłaty abonamentowe są naliczane od chwili uruchomienia Usługi do punktu Abonenta do chwili rozwiązania Umowy.
 6. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
 7. Pierwsza opłata abonamentowa jest wyliczana w wysokości 1/30 abonamentu miesięcznego za każdy dzień liczony od dnia podpisania Umowy.
 8. Opłatę należy wносить samodzielnie i bez wezwania, w terminie do 5-tego każdego miesiąca za dany miesiąc.
 9. Opłaty są dokumentowane poprzez wystawienie faktury VAT przez Usługodawcę.
 10. Brak otrzymania faktury VAT lub zauważone błędy na fakturze nie zwalniają Abonenta z terminowego uiszczania opłat należnych Usługodawcy za świadczenie usług na rzecz Abonenta.
 11. Abonent udziela upoważnienia firmie TRUSTNET do wystawiania faktur VAT bez podpisu odbiorcy za usługi sprecyzowane w Umowie, do której załącznikiem jest niniejszy Regulamin i Cennik.
 12. W przypadku, gdy Umowa była zawarta na czas określony, po zakończeniu okresu na jaki została zawarta Umowa zostaje automatycznie przedłużona na czas nieokreślony z wysokością abonamentu obowiązującym dotychczas.
 13. W przypadku zawarcia Umowy na czas określony Abonentowi udzielona jest ulga w miesięcznych opłatach abonamentowych. Ulga jest różnicą pomiędzy opłatą abonamentową przy Umowie zawartej na czas nieokreślony, a opłatą abonamentową przy Umowie zawartej na czas określony wybrany przez Abonenta, dla danego pakietu usług.
 14. Opłaty abonamentowe dla Umów na czas określony zawarte w Cenniku zawierają przyznaną ulgę zależną od długości czasu trwania umowy.
 15. Usługi dodatkowe, jak np. nieuzasadnione wezwanie do „awarii”, pomoc przy konfiguracji komputera itp. są płatne na podstawie Cennika usług dodatkowych, znajdującego się w siedzibie firmy.
 16. W przypadku kiedy wykonana sieć w budynku jest własnością Usługodawcy wszelkie koszty napraw i sprawnego działania ponosi Usługodawca – (za wyjątkiem okablowania i urządzeń w lokalu Abonenta)

17. W przypadku kiedy wykonana sieć w budynku jest własnością Abonenta/ów, wszelkie koszty napraw i sprawnego działania ponosi/szają Abonent/ci.
18. Przy zmianie cen Usługodawca powiadamia Abonenta o zakresie zmian i terminie ich wprowadzenia. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmian w Cenniku Usług w każdym czasie, bez podania przyczyny.
19. Powiadamianie Abonenta o zaległościach jest płatne zgodnie z Cennikiem Usług i będzie uwzględniane na fakturach VAT u osób zalegających z płatnościami na rzecz Usługodawcy.

§6. Prawa i obowiązki Abonentów

1. Abonenci mają prawo korzystać z następujących zasobów sieciowych:
 1. Dostępu do wszystkich światowych usług internetowych,
 2. Dostępu do wszystkich zasobów sieci lokalnej za pośrednictwem protokołu TCP/IP
2. Abonenci mają obowiązek:
 1. Przestrzegania postanowień Regulaminu i Cennika, terminowego uiszczania opłat za świadczone przez Usługodawcę Usługi.
 2. Informowania Usługodawcy o każdorazowej zmianie karty sieciowej i/lub routera.
 3. Dbać o dobry stan i właściwe funkcjonowanie okablowania we własnym mieszkaniu.
 4. Zapewnienia właściwej ochrony antywirusowej swojego komputera i udostępnianych zasobów w sieci.
 5. Bezwzględnie podłączania swoich komputerów do gniazdek zasilających z uziemieniem (zerowaniem), gdyż brak takowego może spowodować w skrajnym przypadku zniszczenie całej sieci lub porażenie ludzi.
 6. Podczas wyładowań atmosferycznych odłączyć urządzenia abonenckie od sieci telekomunikacyjnej oraz od zasilania energetycznego.
 7. Niezwłocznie powiadomić Administratora o wszelkich usterkach urządzeń i nieprawidłowościach w pracy sieci.
 8. Udostępnić Administratorowi instalację mieszkaniową do przeglądu, gdy w lokalu obecna jest osoba dorosła.
 9. Zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia awarii, chyba, że miała ona miejsce poza lokalem Abonenta lub miejscem przez niego kontrolowanym (np. wydzielony, zamknięty przez Abonentów korytarz, strych, do którego Abonent ma dostęp itp.).
 10. Dbać o kondycję swojego systemu operacyjnego i programów obsługujących Internet, gdyż często od ich stanu zależy czy Abonent ma dostęp do sieci czy nie.
 11. Przestrzegać prywatności innych komputerów w sieci i nie ingerować w ich zasoby, nawet jeśli nie są one stosownie chronione.
 12. Ochrony swojej prywatności, w tym kont pocztowych, bankowych i innych przez stosowanie haseł i nie ujawnianie ich osobom trzecim.
 13. Stosować się do poleceń Administratora sieci.
3. Abonentom sieci nie wolno:
 1. Udostępnić swojego łącza osobom trzecim poza

- własny lokal,
2. używać urządzeń Dostawcy w sposób niezgodny z Umową lub Regulaminem, dokonywać przeróbek lub nieprawidłowych podłączeń,
 3. wykorzystywać swojego dostępu do internetu w celach niedozwolonych prawem polskim i międzynarodowym oraz niezgodnie z przepisami o prawach autorskich i prawach pokrewnych,
 4. zakłócać poprawności funkcjonowania infrastruktury sieci oraz naruszać praw własności intelektualnej osób trzecich,
 5. zachowywać się wobec innych Abonentów sieci w sposób odbiegający od powszechnie przyjętych norm obyczajowych i moralnych,
 6. działać na szkodę zasobów lub innych Abonentów sieci,
 7. stosować oprogramowania o charakterze destrukcyjnym, dokonywać włamań do systemów komputerowych i urządzeń innych użytkowników sieci, uzyskiwać nielegalny dostęp do danych i oprogramowania,
 8. rozsyłać i rozpowszechniać wirusy komputerowe, nielegalne materiały, niechciane wiadomości elektroniczne, które mogą być uznane przez ich odbiorcę za tzw. niechcianą reklamę, niezamówioną informację handlową, zwaną popularnie „spamem”,
 9. modyfikować położenia okablowania bez wcześniejszej konsultacji z Administratorem,
 10. dokonywać zmiany ustawień sieciowych identyfikujących komputer w sieci,
 11. uruchamiać serwerów DHCP w sieci Usługodawcy.

§7. Odpowiedzialność

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 1. Złą jakość usług wynikłą z:
 1. Podłączenia przez Abonenta niesprawnych urządzeń lub zestawów komputerowych.
 2. Wykorzystywania przez Abonenta niesprawnych urządzeń transmisyjnych.
 3. Nieprawidłowego sposobu instalacji przez Abonenta sprzętu i oprogramowania służącego do realizacji i korzystania z sieci.
 4. Braku zapewnienia przez Abonenta właściwej ochrony antywirusowej swojego komputera i udostępnianych zasobów w sieci.
 2. Trudności w dostępie do niektórych zasobów sieci internetu z powodu zapchania łącz, w szczególności międzynarodowych,
 3. Awarii oraz nieprawidłowe działania urządzeń i sieci Abonenta.
 4. Treści przekazywane podczas korzystania przez Abonenta z sieci lokalnej i internetowej,
 5. Żadne szkody wynikłe podczas korzystania z sieci lokalnej i internet.
 6. Ewentualne uszkodzenie sprzętu lub utratę dochodów Abonenta w dowolnej formie, niezależnie od powodów ich powstania, w szczególności za:
 1. Skoki napięć w sieciach energetycznych, spowodowane przez siły natury jak wiatry lub burze.
 2. Przerwy w dostawie energii elektrycznej lub dzierżawionych łącz.
 3. Czasowy brak dostępu do wynajmowanych

- pomieszczeń, w których zainstalowano sprzęt nadawczo-odbiorczy.
4. Skutki „złośliwego” oprogramowania w postaci wirusów lub innych programów po stronie Usługodawcy lub Abonenta.
 5. Działania osób trzecich, nie będących pracownikami firmy Trustnet.
 7. Roszczenia osób lub instytucji narażonych na straty spowodowane celowym lub niezamierzonym działaniem Abonenta.
 8. Nieprawidłowe działanie systemu, wynikłe z awarii spowodowanych przyczynami naturalnymi (pożar, powódź, burza itp.).

§8. Zakres usługi serwisowej

1. Usługodawca realizuje obsługę serwisową w zakresie:
 1. udzielania Abonentowi informacji dotyczących Umowy, Regulaminu oraz Cennika,
 2. przyjmowania reklamacji,
 3. realizacji zleceń,
 4. udzielania Abonentowi informacji odnośnie świadczonych usług,
 5. odpłatnego udzielania Abonentowi pomocy serwisowej i doradczej w zakresie sprzętu sieciowego wykorzystywanego do korzystania z usług świadczonych przez Usługodawcę a będącym własnością Abonenta.
2. Jeżeli wykonanie usług serwisowych wiąże się z kosztami, są one określone w aktualnym cenniku.
3. Obsługa serwisowa Abonenta realizowana jest przez biuro Usługodawcy: TRUSTNET, ul. Partyzantów 1/3, 42-200 Częstochowa w godz. 9-17.

§9. Odłączenie od sieci

1. Abonent może się odłączyć od sieci trwale na własną prośbę, jeśli rezygnuje z dalszego dostępu do sieci (koszty związane z przyłączeniem nie podlegają zwrotowi). W takim przypadku Umowa ulega rozwiązaniu zgodnie z §10 p.1. lub §10 p.2 lub 1.§10 p.3.
2. Przy umowach zawartych na czas nieokreślony lub umowach, które przeszły z czasu określonego na czas nieokreślony Abonent może się odłączyć od sieci czasowo na własną prośbę, przy czym okres odłączenia nie może być krótszy od pełnego miesiąca kalendarzowego. Okres czasowego odłączenia liczy się od dnia pierwszego każdego miesiąca kalendarzowego, następującego po zgłoszeniu czasowego odłączenia na piśmie w terminie nie krótszym niż na dwa tygodnie przed zaplanowanym terminem czasowego odłączenia.
3. Odłączenie czasowe jest bezpłatne.
4. Maksymalny okres czasowego odłączenia wynosi 12 miesięcy. Po tym okresie świadczenie usługi zostanie automatycznie wznowione.
5. Abonent może zostać odłączony decyzją Usługodawcy, jeśli naruszył postanowienia niniejszego Regulaminu w którymkolwiek z jego punktów. W takim przypadku Umowa ulega zerwaniu ze skutkiem natychmiastowym z winy Abonenta. Osoba taka w zależności od wagi naruszenia Regulaminu może zostać odłączona bez prawa powrotu do sieci lub z prawem powrotu po spełnieniu warunków ustalonych przez Usługodawcę. W pierwszej kolejności Usługodawca usług może ograniczyć dostęp do świadczonych usług. Usługodawca usług wysyła upomnienie wzywające

Abonenta do przestrzegania postanowień Umowy wyznaczając dodatkowy 7-dniowy termin do usunięcia skutków naruszenia Umowy. Jeżeli Abonent nie zastosuje się do upomnienia, Usługodawca usług wypowiedzi Umowę ze skutkiem natychmiastowym, wyłączając Abonenta z sieci. Powiadomienie o rozwiązaniu Umowy następuje przez pisemne oświadczenie Usługodawcy usług wysłane za pomocą listu poleconego na adres lokalu Abonenta wskazany w Umowie.

§10. Rozwiązanie umowy

1. Każda ze stron może rozwiązać Umowę za pisemnym oświadczeniem woli.
2. Umowę na czas nieokreślony można rozwiązać w dowolnym okresie jej trwania z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia licząc od początku miesiąca następującego po miesiącu, w którym zostało złożone pismo o rozwiązaniu Umowy. Za okres świadczenia usługi w okresie trwania wypowiedzenia Abonent wnosi opłaty zgodnie z Regulaminem świadczenia usług.
3. W przypadku rozwiązania przez Abonenta Umowy zawartej na czas określony, Abonent zobowiązuje się do zwrotu ulgi usługodawcy, stanowiącej sumę miesięcznych rabatów w opłatach abonamentowych w stosunku do Cennika dotyczącego umowy na czas nieokreślony, obowiązującego na dzień zawarcia Umowy, proporcjonalnie pomniejszonej za okres od dnia zawarcia umowy na czas określony do dnia, w którym Umowa ulegnie rozwiązaniu.
4. W przypadku rozwiązania przez Usługodawcę Umowy zawartej na czas określony na podstawie §10 pkt 4, Abonent zobowiązuje się do zwrotu ulgi usługodawcy, stanowiącej sumę miesięcznych rabatów w opłatach abonamentowych w stosunku do Cennika dotyczącego umowy na czas nieokreślony, obowiązującego na dzień zawarcia Umowy, proporcjonalnie pomniejszonej za okres od dnia zawarcia umowy na czas określony do dnia, w którym Umowa ulegnie rozwiązaniu.
5. Umowa może być rozwiązana przez Usługodawcę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:
 1. Nieuregulowania zaległych opłat za usługę sieci w ciągu 30 dni od dnia, w którym upłynął termin zapłaty, po uprzednim wezwaniu do dokonania zapłaty.
 2. Wystąpią przesłanki opisane w §9 p.5.
6. W przypadku wystąpienia przesłanek opisanych w §10 p.4.1. w pierwszej kolejności Usługodawca może ograniczyć dostęp do świadczonych usług.
7. Umowa wygasa w skutek: śmierci Abonenta, utraty zdolności Usługodawcy do prowadzenia działalności gospodarczej.
8. Usługodawca zastrzega sobie prawo dochodzenia od Abonenta niezapłaconych należności nawet po rozwiązaniu Umowy.

§11. Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i termin jego wypłaty

1. Abonent niezwłocznie poinformuje Usługodawcę, jeżeli jakość świadczonych usług jest niezgodna z zawartą Umową.
2. Usługodawca odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych,

chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych wynikało z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności nieprzebrzegania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu, działania Abonenta niezgodnego z prawem albo nastąpiło wskutek wystąpienia zdarzenia o charakterze siły wyższej.

3. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Usługodawcę usług telekomunikacyjnych Abonentowi przysługuje odszkodowanie. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.
4. Z tytułu niedotrzymania z winy Usługodawcy wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi lub określonego w umowie o świadczenie usługi terminu rozpoczęcia świadczenia tej usługi Abonentowi przysługuje za każdy dzień przekroczenia terminu od Usługodawcy odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej.
5. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej, niedotrzymania z winy Usługodawcy wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi, niedotrzymania z winy Usługodawcy określonego w umowie o świadczenie usługi telekomunikacyjnej terminu rozpoczęcia świadczenia tej usługi, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej Abonentowi przysługuje prawo złożenia reklamacji.
6. Zgłoszenie reklamacji, nie powoduje zawieszenia obowiązków opłaty abonamentu. W przypadku uznania reklamacji przyznana Abonentowi kwota zostanie niezwłocznie zaliczona Abonentowi przez Usługodawcę na poczet przyszłej opłaty abonamentowej. W przypadku, gdy wynika to z wiadomej Usługodawcy woli Abonenta, należna kwota zostanie przekazana na rachunek wskazany przez Abonenta w terminie 14 dni od dnia uznania reklamacji.
8. Wydatki lub straty poniesione przez Abonenta w wyniku przerw, nie mogą być przedmiotem roszczeń wobec Usługodawcy.
9. Odpowiedzialność finansowa Usługodawcy w skali miesiąca, jest ograniczona do wysokości miesięcznej opłaty abonamentowej i wynikać może wyłącznie z przerwy w dostępie do sieci.
10. Usługodawca nie wykonuje jakiegokolwiek kontroli działań Abonenta w żadnym zakresie, poza technicznym dozorem sieci. Nie ponosi odpowiedzialności za naruszenia, których dopuści się Abonent. Nie odpowiada za legalność oprogramowania na komputerze Abonenta, treść i formę informacji w sieci lokalnej i internet. Zabrania wymiany plików objętych polskim i/lub międzynarodowym prawem autorskim oraz innych naruszających normy etyczne i prawne.

§12. Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub

nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnych, niedotrzymania z winy Usługodawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub nieprawidłowego naliczenia opłat z tytułu świadczenia usług.

2. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres użytkownika zgłaszającego reklamację;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) adres miejsca zakończenia sieci;
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Usługodawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych;
 - f) wysokość odszkodowania lub innej należności, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - h) podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej na piśmie.

W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia powyższych warunków, z wyłączeniem wysokości kwoty odszkodowania lub innej należności, upoważniona osoba reprezentująca Usługodawcę usług przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych powyżej, z wyłączeniem wysokości odszkodowania lub innej należności Usługodawca usług, 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.
3. Jeżeli w reklamacji nie została określona wysokość odszkodowania lub inna należność, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Usługodawca traktuje reklamację tak, jakby wysokość była określona.
4. Reklamacja może być złożona przez Abonenta w biurze Usługodawcy usług.
5. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie pod numerem telefonu 34 365 22 44 w godzinach urzędowania biura lub ustnie do protokołu sporządzonego w biurze Usługodawcy, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości; w godzinach urzędowania biura. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w biurze Usługodawcy zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną zgłaszający reklamację

otrzymuje pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu Usługodawcy rozpatrującego reklamację. Jeśli udzielenie odpowiedzi na reklamację nastąpiło w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, Usługodawca nie potwierdza już pisemnie przyjęcia reklamacji.

6. Reklamacja może 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 zgłoszenia nieprawidłowego naliczenia z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania o czym jednostka Usługodawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
7. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Usługodawcę listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Usługodawcy lub dzień złożenia reklamacji pisemnej lub ustnie do protokołu w biurze Usługodawcy.
8. Usługodawca w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki Usługodawcy rozpatrującej reklamację;
 - b) powołanie podstawy prawnej;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu wypłaty;
 - 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 postępowaniu mediacyjnym i polubownym zakończeniu sprawy;
 - f) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Usługodawcę usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
9. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
10. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.

§13. Informacja o polubownych sposobach rozwiązywania sporów

1. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów jest Sąd Rejonowy w Częstochowie.
2. Spory pomiędzy Abonentem będącym konsumentem a Usługodawcą usług w zakresie świadczonych usług telekomunikacyjnych mogą, za zgodą stron, zostać zakończone polubownie również w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub postępowania przed sądem polubownym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§14. Sposób uzyskania informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych

1. Informacje o aktualnym Cenniku usług oraz kosztach serwisowych można uzyskać w formie pisemnej w biurze firmy ul. Partyzantów 1/3, 42-200 Częstochowa w godz. 9-17. Ponadto informacje o aktualnym Cenniku usług są dostępne na stronie internetowej Usługodawcy www.trustnet.pl.

§15. Postanowienia końcowe

3. Zmiany treści Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Usługodawca niezwłocznie informuje na piśmie abonentów będących stroną umowy pisemnej o zmianie nazwy firmy, adresu lub siedziby usługodawcy, chyba że abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy.
5. Usługodawca dla abonentów niebędących stroną umowy pisemnej niezwłocznie podaje do publicznej wiadomości informacje o zmianie nazwy firmy, adresu lub siedziby usługodawcy. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy określonych w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych.
6. Abonent podpisując Umowę, jednocześnie oświadcza, że zapoznał się z Regulaminem i nie wnosi zastrzeżeń co do jego treści i postanowień. Podpisanie Umowy lub korzystanie z Usług jest jednoznaczne z zaakceptowaniem Regulaminu i Cennika.
7. Abonent będzie informowany o zmianach w treści Regulaminu, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Abonent ma prawo do wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian, a w przypadku skorzystania z tego prawa Usługodawcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
8. Umowę spisuje się w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
9. Umowa obowiązuje od dnia jej podpisania.
10. Zniszczenie, zagubienie, utrata lub brak Regulaminu w jakiegokolwiek formie, nie zmienia jego postanowień.
11. W sprawach nieuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Prawa Telekomunikacyjnego.
12. Postanowienia zawarte w Regulaminie obowiązują obie strony Umowy od dnia 01.10.2011 roku.

Zapoznałem się z treścią Regulaminu i Cennika i potwierdzam to własnoręcznym podpisem: