

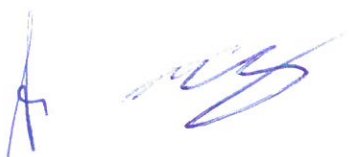


Politechnika Częstochowska
Miejska Sieć Komputerowa
CzestMAN

42-201 Częstochowa, ul. Dąbrowskiego 71
tel. +48 34 3250 299 e-mail: biuro@man.czystochowa.pl
www.man.czyst.pl

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG
PRZEZ POLITECHNIKĘ CZĘSTOCHOWSKĄ
MIEJSKĄ SIEĆ KOMPUTEROWĄ
CzestMAN**

Częstochowa, 2018



Przedmiot Regulaminu

Regulamin określa zasady świadczenia usług teleinformatycznych przez operatora Miejskiej Sieci Komputerowej CzestMAN - Politechnikę Częstochowską, z siedzibą w Częstochowie przy ulicy J.H. Dąbrowskiego 69, zwaną dalej CzestMAN.

Politechnika Częstochowska świadczy usługi teleinformatyczne o charakterze niepowszechnym, w publicznej sieci telekomunikacyjnej i własnej sieci telekomunikacyjnej - sieci CzestMAN, na podstawie zgłoszenia działalności telekomunikacyjnej.

Politechnika Częstochowska jest wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

1. **Operator** - Politechnika Częstochowska, która świadczy usługi teleinformatyczne z wykorzystaniem własnej sieci telekomunikacyjnej oraz sieci innych operatorów w oparciu o Ustawę z dnia z dnia 16 lipca 2004 roku - Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2017 roku poz. 1907 z późn. zm.) i zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. **Miejska Sieć Komputerowa CzestMAN/Sieć CzestMAN/Sieć Operatora** - zespół środków technicznych i organizacyjnych, przy pomocy których Operator świadczy usługi teleinformatyczne, i za którą ponosi odpowiedzialność w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa.
3. **Regulamin** - niniejszy Regulamin.
4. **Usługobiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna, inna jednostka organizacyjna, która zawarła Umowę o świadczenie usług teleinformatycznych z Operatorem.
5. **Abonent** - Usługobiorca, któremu przyznano abonament.
6. **Strony umowy** - Operator i Usługobiorca łącznie.
7. **Umowa** - pisemne, zgodne oświadczenie woli Usługobiorcy i Operatora, określające wzajemne uprawnienia i obowiązki Stron, na mocy którego Operator świadczy Usługobiorcy usługi teleinformatyczne, z zachowaniem postanowień zawartych w Regulaminie.
8. **Cennik** - wykaz usług teleinformatycznych świadczonych przez Operatora wraz z zestawieniem rodzajów i wysokości opłat.
9. **Abonament** - stała miesięczna opłata uiszczana przez Usługobiorcę za usługi określone w Umowie, które Operator świadczy Usługobiorcy.
10. **Opłata instalacyjna** - jednorazowa opłata ponoszona przez Usługobiorcę za uruchomienie i udostępnienie usługi przez Operatora określona w wyniku negocjacji.
11. **Siła wyższa** - zdarzenie nadzwyczajne, którego wystąpieniu Operator nie mógł zapobiec.
12. **Usługi telekomunikacyjne** - usługi w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego służące do wykonywania przez Operatora telekomunikacji na rzecz Usługobiorców Sieci CzestMAN.
13. **Usługi dodane** - usługi inne niż usługi telekomunikacyjne, świadczone przez Operatora na rzecz Usługobiorców.
14. **Usługi teleinformatyczne** - Usługi telekomunikacyjne i Usługi dodane łącznie.
15. **Użytkownik** - osoba fizyczna korzystająca bezpośrednio lub pośrednio z usług Operatora.
16. **Uprawniony administrator** - osoba, która z mocy przyznanych jej uprawnień sprawuje nadzór nad powierzonymi jej zasobami sieci CzestMAN lub przekazuje uprawnienia do korzystania z sieci użytkownikom.
17. **Sieć telekomunikacyjna** - linie i urządzenia służące do wykonywania usług telekomunikacyjnych.

18. **Linia telekomunikacyjna** - fizyczne lub logiczne połączenie pomiędzy wyróżnionymi elementami sieci telekomunikacyjnej.
19. **Sięciowy styk abonencki** - miejsce dołączenia infrastruktury technicznej Usługobiorcy do urządzenia Operatora.
20. **System teleinformatyczny** - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego, w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego.
21. **Prawo Telekomunikacyjne** - Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2017 poz. 1907 z późn. zm.).

§ 1 Zakres Usług

Szczegółowa specyfikacja świadczonych usług zawarta jest w Umowie. PCz MSK CzestMAN świadczy następujące usługi:

1. Usługi telekomunikacyjne
 - a) usługi internetowe;
 - b) usługi dzierżawy łączy;
 - c) usługi transmisji danych;
 - d) usługi kolokacji;
 - e) zakładanie i używanie urządzeń, linii i sieci telekomunikacyjnych.
2. Usługi dodane do usług telekomunikacyjnych, w tym:
 - a) korzystanie z publicznych numeracji zasobów internetowych przydzielonych przez Operatora na czas obowiązywania Umowy;
 - b) korzystania z usługi DNS świadczonej przez Operatora;
 - c) korzystanie z innych usług sieciowych, związanych z adresacją i obsługą dołączenia Usługobiorcy do sieci Operatora, na zasadach określonych w Umowie;
 - d) korzystanie z wsparcia technicznego i merytorycznego służb Operatora na zasadach określonych w Umowie.
3. Działalność usługowa w zakresie:
 - a) analizy, projektowania i wdrażania systemów teleinformatycznych;
 - b) badania, rozwoju i utrzymania sieci i usług teleinformatycznych;
 - c) udostępniania usług świadczonych przez inne sieci komputerowe;
 - d) konsultacji i ekspertyz w zakresie budowy i działania sieci komputerowych, usług internetowych, usług teleinformatycznych.
4. Prace badawczo-rozwojowe i wdrożeniowe w zakresie sieci komputerowych, systemów i usług teleinformatycznych.

§ 2 Warunki zawierania umów

1. Warunkiem świadczenia usług przez Operatora jest zawarcie Umowy pomiędzy Operatorem a Usługobiorcą, która określa wysokości opłat, terminy realizacji umowy, warunki i postanowienia dotyczące wykonywania Umowy.
2. Zawarcie Umowy stanowi dla Operatora i dla Usługobiorcy zobowiązanie do przestrzegania postanowień zapisanych w Umowie i w Regulaminie.
3. Operator zawiera Umowę na podstawie pisemnego zamówienia na usługi złożonego do Operatora przez Usługobiorcę.

4. Operator ma prawo odmówić zawarcia Umowy lub zmiany Umowy z Usługobiorcą, gdy nie ma możliwości dotrzymania warunków świadczenia usług wymaganych przez Usługobiorcę, lub gdy nie ma warunków technicznych dla realizacji usług.
5. Usługobiorca zawiera Umowę osobiście lub przez osobę upoważnioną do reprezentowania Usługobiorcy lub przez pełnomocnika Usługobiorcy. Honorowane jest tylko ważne upoważnienie lub pełnomocnictwo wykazane stosownym dokumentem lub udzielone przez Usługobiorcę w formie pisemnej, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.
6. Przy zawieraniu Umowy Usługobiorca udostępnia Operatorowi wszystkie dane oznaczające Usługobiorcę, wymagane do jej zawarcia.
7. Operator zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów potwierdzających okoliczności zawarcia Umowy.
8. Wszelkie uregulowania prawne z tytułu działalności prowadzonej przez Usługobiorcę, istotne dla realizacji Umowy, spoczywają na Usługobiorcy.
9. Przy zawieraniu Umowy Usługobiorca przedstawia Operatorowi tytuł prawny do lokalu, w którym na podstawie Umowy Operator będzie świadczyć usługę na rzecz Usługobiorcy oraz przedstawia zgodę właściciela/administracji budynku/posesji, gdzie znajduje się lokal, na instalację usługi, jeśli taka zgoda jest wymagana.
10. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy z osobami lub podmiotami, które:
 - a) nie spełniają warunków określonych Regulaminem;
 - b) posługują się dokumentami, które budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności;
 - c) zalegają z płatnościami wobec Operatora;
 - d) dokonały naruszeń postanowień Umowy lub Regulaminu, które spowodowały rozwiązanie wcześniejszej Umowy z Operatorem;
 - e) chcą korzystać z sieci i usług Operatora w sposób, który może szkodliwie wpłynąć na obsługę innych Usługobiorców.
11. Umowa może ulec zmianie po uzgodnieniu przez Strony. Zmiana Umowy wymaga formy pisemnej w postaci aneksu do Umowy, pod rygorem nieważności, po dokonaniu przez Usługobiorcę zapłaty za zrealizowane usługi.
12. Wszelkie zmiany w charakterze i zakresie świadczenia usług, zmiany statusu prawnego którejs z Stron Umowy oraz zmiany stanu faktycznego w związku z realizacją Umowy, Strony są zobowiązane przedstawiać w formie pisemnej, w terminie 30 dni od ich zaistnienia. Skutki prawne wynikające z tego tytułu obciążają Stronę, która nie wypełniła zobowiązania.
13. Operator ma prawo zachować kserokopie odpowiednich stron dokumentów przedstawionych przez Usługobiorcę, wymaganych do podpisania Umowy.
14. Do przeniesienia przez Usługobiorcę praw i obowiązków wynikających z zawartej Umowy wymagane jest dokonanie uzgodnień z Operatorem.

§ 3

Czas trwania i zaprzestanie wykonywania umów

1. Umowy zawierane są przez Strony na czas nieokreślony lub czas określony.
2. Czas trwania Umowy w zakresie poszczególnych usług jest określony w Umowie.
3. Termin wypowiedzenia Umowy lub odstąpienia od Umowy określony jest w Umowie.
4. Umowa może zostać rozwiązana przez Operatora z 30-dniowym terminem wypowiedzenia z powodu naruszenia przez Usługobiorcę warunków Regulaminu i braku reakcji Usługobiorcy na żądanie przywrócenia warunków regulaminowych w wyznaczonym terminie, przesłane do Usługobiorcy listem poleconym.

5. Umowa może zostać rozwiązana przez Operatora bez okresu wypowiedzenia w przypadku nieuregulowania przez Usługobiorcę zaległej zapłaty za usługi w terminie oznaczonym na wezwaniu do zapłaty, przesłanym do Usługobiorcy listem poleconym.
6. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy, rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym lub odstąpieniu od Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
7. Usługobiorca jest zobowiązany do zapłaty Operatorowi za usługi zrealizowane w okresie obowiązywania umowy oraz do pokrycia kosztów wynikających z Umowy, przypadających na Usługobiorcę.
8. Umowa wygasa na skutek:
 - a) upływu czasu, na który została zawarta;
 - b) śmierci albo ustania osoby prawnej którejkolwiek ze Stron;
 - c) utraty przez Usługobiorcę prawa do lokalu lub utraty zgody właściciela/administracji posesji gdzie znajduje się lokal, na świadczenie usługi przez Operatora, o ile Usługobiorca nie wskaże nowego miejsca, w którym spełnione są warunki techniczne świadczenia usługi przez Operatora;
 - d) utraty zdolności do prowadzenia działalności przez Operatora w zakresie świadczenia usług objętych Umową.

§ 4

Zakres i warunki świadczenia usług

Tryb przyjmowania zamówienia na usługi

1. Usługobiorca składa pisemne zamówienie na usługi Operatora na podstawie oferty handlowej Operatora lub na podstawie przeprowadzonych z Operatorem dwustronnych negocjacji dotyczących przedmiotu, charakteru, zakresu, terminu uruchomienia oraz ceny świadczonych usług.
2. Operator w ciągu 7 dni od daty otrzymania zamówienia powiadamia zamawiającego o otrzymaniu zamówienia.
3. Operator rozpatruje zamówienie i wysyła do zamawiającego powiadomienie na piśmie o przyjęciu lub odmowie przyjęcia zamówienia do realizacji.
4. Okres rozpatrywania zamówienia wynosi maksymalnie 30 dni od daty otrzymania zamówienia lub 60 dni, gdy realizacja zamówienia wymaga dodatkowych uzgodnień z zamawiającym lub innymi podmiotami świadczącymi usługi telekomunikacyjne.
5. Zawarcie umowy pomiędzy Stronami następuje po przyjęciu zamówienia do realizacji przez Operatora. Umowa zostaje zawarta z zastosowaniem pkt. 1 § 2 Regulaminu.

Dołączenie urządzeń Usługobiorcy do sieci Operatora

6. Usługobiorca ma obowiązek stosowania się do wszystkich poleceń Operatora dotyczących sposobu przyłączania urządzeń Usługobiorcy do sieci Operatora o ile nie narusza to postanowień Umowy.
7. Usługobiorca jest zobowiązany do przyłączania do sieci Operatora swoich urządzeń w sposób zgodny z obowiązującymi normami i przepisami oraz niesprzeczny z warunkami Umowy.
8. Usługobiorca jest zobowiązany do udostępniania na wezwanie Operatora wszystkich informacji niezbędnych dla sprawdzenia przestrzegania postanowień Umowy.
9. Usługobiorca umożliwi dostęp w uzgodnionym przez Strony terminie do urządzenia Operatora zainstalowanego w lokalizacji Usługobiorcy na każde wezwanie Operatora. Odmowa dostępu jest naruszeniem Regulaminu i stanowi podstawę do rozwiązania Umowy przez Operatora.

Ciągłość świadczenia usług, usuwanie awarii, serwis

10. Świadczenie usługi przez Operatora na rzecz Usługobiorcy trwa 24 godziny na dobę, za wyjątkiem przypadków gdy nie można zapewnić jej ciągłości z powodu działania siły wyższej lub z powodu awarii.
11. Usługobiorca zgłasza awarię osobiście lub pod numerem telefonu lub faxu, lub adresem e-mail, wskazanym przez Operatora w Umowie.
12. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia całodobową telefoniczną obsługę Usługobiorców.
13. Usługobiorca jest zobowiązany do niezwłocznego powiadamiania Operatora o nieprawidłowościach w funkcjonowaniu Sieci Operatora.
14. Operator powiadomi Usługobiorcę o terminie planowanych prac, które mogą wpłynąć na przerwanie ciągłości lub obniżenie jakości świadczonych usług.
15. Szczegółowe zasady obsługi serwisowej i procedury kontaktowe są zapisywane w Umowie.
16. W przypadku braku ciągłości świadczenia usługi z przyczyn leżących po stronie Operatora i potwierdzonych przez Operatora, Usługobiorca ma prawo do bonifikaty w opłacie za świadczone usługi w wysokości proporcjonalnej do czasu trwania awarii, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
17. Operator ma prawo do przerywania ciągłości świadczenia usług, jeśli działania Usługobiorcy stanowią rażące naruszenie Regulaminu, są niezgodne z Umową, stanowią zagrożenie dla obniżenia jakości usług świadczonych w sieci Operatora. W takim przypadku Operator nie udzieli Usługobiorcy bonifikaty w opłacie za usługi.
18. Operator ma prawo przerwać świadczenie usług, gdy Usługobiorca wykorzystuje dołączenia do sieci Operatora dla realizacji celów niezgodnych z Regulaminem, Umową oraz z prawem polskim i międzynarodowym. Przerwa w świadczeniu usług trwa do czasu przywrócenia przez Usługobiorcę stanu regulaminowego na wezwanie Operatora. W takim przypadku Operator nie udzieli Usługobiorcy bonifikaty w opłacie za usługi.

Gwarancja jakości świadczonych usług

19. Parametry niezawodnościowe i jakościowe usług świadczonych przez Operatora - SLA, dotyczące danej usługi, są zapisywane w Umowie.
20. Operator nadzoruje działanie sieci i monitoruje parametry usług, zakontraktowanych z SLA, świadczonych Usługobiorcy.
21. W przypadku rozbieżności pomiędzy parametrami deklarowanymi w Umowie i faktycznymi, Usługobiorcy przysługuje prawo do złożenia reklamacji w trybie określonym w Regulaminie.
22. Parametry niezawodnościowe są definiowane oddzielnie dla każdej usługi. Minimalna oferowana jakość usług określa następujące parametry:
 - a) skumulowana roczna dostępność usługi - parametr określa sumaryczną liczbę godzin dostępności sieci w okresie rocznym - nie mniejsza niż 99,7%;
 - b) czas reakcji na awarię - parametr określa czas liczony od zgłoszenia awarii przez Usługobiorcę do potwierdzenia telefonicznego przez Operatora oraz podjęcia działań przez służby Operatora - nie więcej niż 1 godzina;
 - c) czas usunięcia awarii – parametr mierzony oddzielnie dla każdej awarii powodującej przerwę w działaniu usługi, liczony od zgłoszenia awarii przez Usługobiorcę, do czasu usunięcia awarii i poinformowania Usługobiorcy o tym fakcie przez Operatora – nie więcej niż 12 godzin.
23. Parametry jakościowe są definiowane dla sieci telekomunikacyjnej łączącej urządzenia końcowe Operatora, w tym urządzenia Operatora zainstalowane u Usługobiorcy (CPE). Ze względu na specyfikę parametry jakościowe są określane oddzielnie dla każdej usługi. Oferowana jakość usług określa następujące parametry:

- a) wirtualne linie dzierżawione Ethernet, wirtualne sieci LAN, wirtualne sieci prywatne L2
 - opóźnienie ramek
 - utrata ramek
 - b) usługa internetowa, wirtualne sieci prywatne w warstwie L3
 - opóźnienia ramek
 - utrata ramek
 - opóźnienie pakietów IP
 - utrata pakietów IP
 - operator nie stosuje metod zarządzania ruchem, polegających na dyskryminacji lub faworyzowaniu jakiegokolwiek ruchu sieciowego Usługobiorców, podyktowanej względami handlowymi, kategoriami ruchu, przesyłanymi aplikacjami
 - minimalne deklarowane prędkości pobierania i wysyłania danych pomiędzy wynikające z Umowy, są w Sieci Operatora takie same.
24. Czasy opóźnień i utraty ramek i pakietów, określone w pkt. 20, są mierzone zgodnie ITU-T Y.1731, z wykorzystaniem narzędzi diagnostycznych, dostępnych na urządzeniach sieciowych Operatora.
25. SLA nie ma zastosowanie w przypadkach niedotrzymania parametrów niezawodnościowych z przyczyn leżących po stronie Usługobiorcy, w czasie uzgodnionych lub planowych przerw technicznych, w czasie testów dokonywanych przez Operatora na wniosek Usługobiorcy, zgłoszonych awarii.

§ 5

Odpowiedzialność Operatora z tytułu świadczenia usług

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie zostało spowodowane działaniem siły wyższej, nastąpiło z winy Usługobiorcy lub niezachowania przez Usługobiorcę warunków Umowy lub Regulaminu, zostało spowodowane awarią w sieciach innych operatorów.
2. Operator zwraca Usługobiorcy wniesioną opłatę za niewykonane lub częściowo wykonane usługi w części, która nie znajduje pokrycia w wykonanej usłudze, niezależnie od udzielonej bonifikaty.
3. Jeśli Usługobiorca poniósł szkodę w wyniku nieuprawnionych działań Operatora, Operator ponosi odpowiedzialność na podstawie przepisów kodeksu cywilnego.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności finansowej za jakiegokolwiek straty Usługobiorcy wynikłe z braku dostępu do sieci Operatora lub do sieci Internet lub świadczonych przez operatora usług na rzecz Usługobiorcy, jeśli brak dostępu nie był wynikiem niedopełnienia przez Operatora działań kontroli technicznej lub organizacyjnej.
5. Operator nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za utratę danych Usługobiorcy, naruszenie poufności jego zasobów i inne skutki wynikłe z usterek systemu czy też zamierzonej działalności osób trzecich, jeśli nie są one wynikiem niedopełnienia przez Operatora działań kontroli technicznej lub organizacyjnej.
6. Operator nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za zabezpieczenia systemów Usługobiorcy dołączonych do sieci Operatora, chyba, że jest to przedmiotem Umowy.
7. Sieciowy styk abonencki, do którego dołączone jest urządzenie Usługobiorcy stanowi granicę odpowiedzialności Operatora za funkcjonowanie jego sieci.
8. Operator nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za działania Usługobiorcy związane z dostępem do sieci Operatora lub do sieci Internet, stanowiące naruszenie prawa.
9. W żadnym przypadku Operator nie ponosi odpowiedzialności wobec Usługobiorcy z tytułu utraty spodziewanych korzyści.
10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treści przesyłane przez Usługobiorcę w sieci Operatora lub w sieci Internet.

11. Operator gwarantuje Usługobiorcy przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej oraz zapewnia poufność informacji o świadczonych na jego rzecz usługach, oraz ich treści, z wyjątkiem przypadków przewidzianych prawem.
12. Operator jest uprawniony do publicznego ujawniania listy swoich kontrahentów, chyba, że Usługobiorca zastrzegł sobie w Umowie nie ujawnianie tych informacji.
13. Operator ma prawo do przetwarzania uzyskanych od Usługobiorcy danych osobowych w celu wykonywania na jego rzecz Umowy o świadczenie usług.
14. Strony są zobowiązane zachować w tajemnicy wszelkie informacje techniczne, technologiczne, ekonomiczne, finansowe, handlowe, prawne, organizacyjne uzyskane od drugiej Strony w trakcie rozmów i realizacji Umowy, niezależnie od formy i źródła przekazania tych informacji.

§ 6

Wnoszenie opłat za usługi

1. Okresem rozliczeniowym jest 1 miesiąc kalendarzowy, chyba że Umowa stanowi inaczej.
2. Usługobiorca ponosi opłaty abonamentowe za świadczenie usług zgodnie z cennikiem i zawartą Umową na podstawie faktury wystawionej przez Operatora za usługi świadczone w okresie rozliczeniowym.
3. Usługobiorca ponosi jednorazową opłatę instalacyjną, zgodnie z cennikiem i zawartą Umową, która może być uiszczona osobno lub wraz z pierwszą fakturą za świadczenie usług.
4. Opłata za usługi za okres krótszy niż 1 miesiąc kalendarzowy wynosi 1/30 opłaty miesięcznej za każdy dzień trwania Umowy.
5. Bonifikaty wynikające z Umów lub uwzględnionych reklamacji będą udzielane przez Operatora na fakturze dotyczącej okresu rozliczeniowego, za który przysługuje bonifikata lub na fakturze korygującej taką fakturę.
6. Należności przypadające Operatorowi będą powiększone o podatek VAT zgodnie obowiązującymi przepisami.
7. Termin płatności faktur wynosi 14 dni od daty ich wystawienia, chyba że Umowa stanowi inaczej.
8. Za opóźnienia w zapłacie faktury Operator nalicza odsetki ustawowe.
9. Odsetki ustawowe wykazywane są w odrębnym dokumencie finansowym – nocie odsetkowej.
10. W przypadku nieotrzymania faktury za dany okres rozliczeniowy Usługobiorca zgłasza ten fakt Operatorowi.
11. Za dzień zapłaty strony przyjmują dzień uznania rachunku bankowego Operatora.

§ 7

Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Usługobiorcy mogą wnosić reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług przez Operatora.
2. Reklamacja może w szczególności dotyczyć:
 - a) niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu rozpoczęcia świadczenia usługi;
 - b) awarii, usterek technicznych i przerw w świadczeniu usługi przez Operatora;
 - c) wykonywania przez Operatora usługi z naruszeniem warunków określonych w Regulaminie i Umowie;
 - d) nieprawidłowego rozliczenia usługi przez Operatora.
3. W postępowaniu reklamacyjnym mają zastosowanie postanowienia § 5 Regulaminu.
4. Reklamację należy dostarczyć osobiście, przesyłać listownie, faksem lub za pośrednictwem poczty elektronicznej do siedziby Operatora. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
 - a) nazwę Usługobiorcy oraz imię i nazwisko osoby zgłaszającej reklamację;

- b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) adres miejsca świadczenia usługi przez Operatora;
 - d) datę sporządzenia reklamacji;
 - e) podpis osoby zgłaszającej reklamację;
 - f) wysokość odszkodowania lub zadośćuczynienia w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności.
5. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji na papierze, poza reklamacjami przysłanymi pocztą elektroniczną, chyba że osoba reklamująca wyrazi zgodę na to, żeby odpowiedź na reklamację została wysłana na wskazany przez nią adres poczty elektronicznej, albo inny wskazany przez reklamującego środek komunikacji elektronicznej.
 6. Jeśli reklamacja jest niekompletna Operator wezwie reklamującego do jej uzupełnienia w terminie nie krótszym niż 7 dni, o ile uzna, że jest to konieczne do rozpatrzenia reklamacji. Jeśli reklamujący nie uzupełni reklamacji we wskazanym terminie i zakresie, reklamacja pozostanie nierozpatrzona.
 7. Reklamacje kierowane do innych podmiotów niż Operator oraz nieudokumentowane nie będą rozpatrywane.
 8. Reklamacja usługi telekomunikacyjnej 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 doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
 9. Reklamacje usług innych niż wymienione w pkt. 8 mogą dotyczyć uchybień zaistniałych nie dalej niż 1 miesiąc przed datą złożenia reklamacji.
 10. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w takiej samej formie, jak potwierdzenie jej przyjęcia.
 11. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeśli w tym terminie reklamacja nie zostanie rozpatrzona, uznaje się, że została ona uwzględniona.
 12. W przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu należności z tytułu reklamacji Operator określi wysokość kwoty i termin jej wypłaty lub zwrotu albo wskaże, że ta kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego.
 13. W przypadku nie uznania reklamacji w całości lub części przez Operatora, odpowiedź na reklamację będzie zawierać uzasadnienie odmowy uznania reklamacji.
 14. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty faktury. Zakwestionowanie przez Usługobiorcę wysokości należności na fakturze uprawnia go do wstrzymania zapłaty tylko i wyłącznie w części zakwestionowanej, którą wskaże on pisemnie. Kwotę bezsporną Usługobiorca jest zobowiązany zapłacić w terminie określonym na fakturze.
 15. Od decyzji rozpatrującej reklamację przysługuje odwołanie do organu odwoławczego wskazanego w odpowiedzi Operatora na reklamację.

§ 8

Naruszenie Regulaminu

1. Usługobiorca lub Użytkownik ma obowiązek zgłosić Operatorowi zaobserwowane naruszenia Regulaminu.
2. Naruszeniem Regulaminu przez Usługobiorcę lub Użytkownika są w szczególności:
 - a) wszelkie działania powodujące przerwanie pracy sieci;
 - b) działania powodujące zniszczenie sprzętu Operatora oddanego w użytkowanie Usługobiorcy;

- c) użytkowanie aplikacji obniżających poziom świadczonych usług w sieci bez zgody Operatora lub uprawnionych administratorów;
 - d) wykonywanie czynności powodujących blokowanie urządzeń aktywnych innych Usługobiorców, Operatora lub Użytkowników w sieci Operatora, lub sieci Internet;
 - e) przechwytywanie, podsłuchiwanie, modyfikowanie danych innych Użytkowników w sieci Operatora lub w sieci internet;
 - f) monitorowanie pracy urządzeń Operatora;
 - g) stosowanie lub rozpowszechnianie programów komputerowych lub plików zawierających treści chronione prawami autorskimi w sposób naruszający dobra osób uprawnionych z tytułu praw autorskich i pokrewnych;
 - h) umieszczanie w sieci Operatora lub w sieci Internet informacji niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich;
 - i) przesyłanie treści nie zamawianych o charakterze reklamowym lub treści obelżywych;
 - j) przekazywanie uprawnień nabytych w sieci Operatora osobom trzecim bez zgody Operatora lub uprawnionych administratorów;
 - k) podłączenie do sieci Operatora urządzeń pasywnych lub aktywnych bez zgody Operatora lub uprawnionych administratorów;
 - l) umożliwianie dostępu do sieci Operatora lub do sieci internet osobom trzecim bez wiedzy i zgody Operatora lub uprawnionych administratorów.
3. Operator ma prawo uniemożliwić dostęp do świadczonych usług Usługobiorcy lub Użytkownikowi sieci w przypadku stwierdzenia rażącego naruszenia Regulaminu gdy brak jest reakcji na powiadomienie, skierowane do Usługobiorcy lub uprawnionego administratora sieci, w której nastąpiło naruszenie.

§ 9

Postanowienia końcowe

1. W przypadku zmiany Regulaminu Operator poinformuje Usługobiorcę drogą elektroniczną, na adres Usługobiorcy podany do wiadomości Operatora w Umowie, o zakresie zmian na co najmniej 30 dni przed ich wprowadzeniem.
2. W przypadku braku akceptacji przez Usługobiorcę wprowadzonych zmian, o których mowa w pkt.1 Usługobiorcy przysługuje, w terminie nie później niż przed datą wprowadzenia zmian w życie, prawo do rozwiązania Umowy za 30-dniowym wypowiedzeniem.
3. W przypadku wypowiedzenia określonego w pkt. 2 obowiązują dotychczasowe postanowienia Regulaminu, chyba że co innego wynika z obowiązujących przepisów.
4. Jeśli Usługobiorca nie wypowie Umowy w terminie wskazanym w pkt. 2, oznacza to, że wyraził zgodę na nowe warunki.
5. Nieważność lub nieskuteczność któregoś z punktów Regulaminu nie wpływa na ważność lub skuteczność jego pozostałych punktów.
6. Wszelkie ewentualne spory Strony będą starać się załatwić polubownie.
7. W sprawach nieuregulowanych w Umowie i w Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
8. Ewentualne spory mogące wyniknąć ze stosunku objętego Umową rozstrzyga właściwy Sąd Powszechny.
9. Regulamin świadczenia usług przez Politechnikę Częstochowską Miejską Sieć Komputerową CzestMAN wchodzi w życie z dniem 1.07.2018 roku.