

Umowa na świadczenie usługi dostępu do Internetu nr 2020/ /

OPERATOR:

RAXEL TELEKOMUNIKACJA MAZOWIECKA SŁAWOMIR
OWCZARCZYK
UL. NOWOŁĘCZNA 6, 05-100 NOWY DWÓR MAZ.
NIP 568-100-96-76 REGON 130133364



ABONENT:

Imię i Nazwisko / Nazwa

Adres

Miejscowość

Kod pocztowy

NIP

PESEL/REGON

Seria i nr dowodu

Telefon

E-mail

Miejsce instalacji (jeśli inne niż zameldowania)

Adres

Kod pocztowy

Warunki świadczenia usługi dostępu do Internetu:

| | | | | | | |
|------------------------------|-----------------------------------|--|---|---|---|--|
| Szybkość łącza Dzień (*8) | <input type="checkbox"/> do 5Mbps | <input type="checkbox"/> 5Mbps do 10Mbps | <input type="checkbox"/> 10Mbps do 20Mbps | <input type="checkbox"/> 20Mbps do 40Mbps | <input type="checkbox"/> 40Mbps do 80Mbps | <input type="checkbox"/> inna do |
|------------------------------|-----------------------------------|--|---|---|---|--|

| | | | | |
|------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Umowa zawarta na okres | <input type="checkbox"/> nieokreślony | <input type="checkbox"/> 12 miesięcy | <input type="checkbox"/> 24 miesiące | <input type="checkbox"/> 36 miesięcy |
|------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|

| | | | | | |
|--|------------|---|------------|--|---------|
| Oплата za podłączenie do sieci Operatora | 1000,00 zł | Kwota przyznanej ulgi za podłączenie do sieci Operatora | 1000,00 zł | Oплата za podłączenie po przyznaniu ulgi | 0,00 zł |
|--|------------|---|------------|--|---------|

Nr rachunku bankowego Operatora

Bank PKO BP S.A. **49 1020 1013 0000 0502 0158 2006** w tytule przelewu prosimy podać **Numer ID**

Adres IP

MAC adres

| Dane do logowania na naszej stronie internetowej www.raxel.pl | | | Termin rozpoczęcia świadczenia usług |
|---|----------|-----------|--------------------------------------|
| Adres strony | Numer ID | Numer PIN | |
| www.raxel.pl | | | |

Przyjmuję do wiadomości, że możliwość świadczenia usług objętych niniejszą umową zależy od możliwości technicznych operatora. Zapoznałem(am) się oraz akceptuję niżej wymienione załączniki oraz dodatkowe warunki umowne:

- „Cennik opłat podstawowych oraz dodatkowych”,
- „Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu”.
- Urządzenia operatora optymalizują ruch w sieci, tak aby zapewnić możliwie najszybszy transfer w sieci, a tym samym szybkość łącza Abonenckiego. Im większy wygenerowany ruch w sieci, również przez Abonenta z niniejszej umowy, tym bardziej szybkość łącza może, ale nie musi, ulec zmianie, jednak będzie w zakresie szybkości zadeklarowanych w umowie. Pozostaje to jednak bez wpływu na ochronę danych osobowych przetwarzanych przez Operatora oraz prywatność Abonenta.
- W przypadku wahań szybkości łącza Abonenckiego, opisanych w punkcie 3, może to mieć wpływ, ale nie musi, na jakość i szybkość Korzystania przez Abonenta z treści, aplikacji i usług świadczonych drogą elektroniczną. W przypadku, gdy szybkość łącza jest dla Abonenta nie wystarczająca może on zawsze podwyższyć szybkość łącza, do wartości dla niego niezbędnej, zgodnie z cennikiem abonamentów usług świadczonych przez Operatora.
- Abonent jest świadomy, że korzystając z usług, aplikacji itp. świadczonych drogą elektroniczną, generuje ruch w sieci Operatora, co może mieć wpływ na parametry świadczonych przez Operatora usług, m. in. dla Abonenta. W przypadku, gdy szybkość łącza jest dla Abonenta nie wystarczająca może on zawsze podwyższyć szybkość łącza, do wartości dla niego niezbędnej, zgodnie z cennikiem abonamentów usług świadczonych przez Operatora.
- W przypadku odstąpienia od deklarowanych przez Operatora w umowie parametrów łącza abonenckiego, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji na zasadach § 8 Regulaminu świadczenia usług przez operatora, będącego załącznikiem do niniejszej umowy.
- Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej zgodnie z ustawą Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U. z 2018 r. poz. 1954 z późn. zmianami) w tym, złożenie reklamacji u dostawcy usług, a w przypadku braku zgody przez niego na rozstrzygnięcie przez Operatora reklamacji, do wystąpienia w sprawie swoich roszczeń przed sądem powszechnym właściwym dla siedziby Operatora.
- Spadek szybkości łącza poniżej wartości minimalnej dla danego abonamentu, w ciągu 4 godzin, nie stanowi podstawy do reklamacji.

§ 1. Zakres usług oraz obowiązki i uprawnienia stron

1. Przedmiotem umowy jest korzystanie przez ABONENTA z wybranych usług OPERATORA na zasadach przewidzianych w „Regulaminie świadczenia usług dostępu do Internetu”, zwanego dalej **Regulaminem**.
2. OPERATOR w ramach postanowień niniejszej umowy zobowiązuje się do świadczenia na rzecz ABONENTA następujących usług:
 - a) świadczenie usług dostępu do sieci Internet,
 - b) instalacji urządzeń końcowych (karty sieciowe, modemy, urządzenia radiowe, itp.) umożliwiających stałe połączenie z siecią OPERATORA. Urządzenia pozostają własnością OPERATORA do końca trwania umowy, chyba że ABONENT posiada własne urządzenia.
3. ABONENT oświadcza, że został mu dostarczony Regulamin, zapoznał się z jego treścią, jest on dla niego w pełni zrozumiały, akceptuje go w całości i zobowiązuje się do jego przestrzegania.
4. ABONENT oświadcza, że nie zgłasza zastrzeżeń, co do jakości wykonanych prac instalacyjnych. Usługa dostępu do Internetu działa prawidłowo. ABONENT oświadcza, że sprzęt jaki zainstalowano odebrał sprawny. Wszelkie naprawy wynikające z niewłaściwej eksploatacji w okresie gwarancyjnym dokonywane są na koszt ABONENTA.
5. ABONENT upoważnia OPERATORA do wystawiania faktur za dostarczane usługi bez podpisu ABONENTA.
6. OPERATOR nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek skutki niewłaściwego wykonywania przez ABONENTA postanowień umowy, naruszenia Regulaminu lub przepisów prawa w zakresie związanym z korzystaniem z usług, jak również nieodpowiedzialnej działalności ABONENTA (np. zainfekowanie wirusem itp. programów komputera ABONENTA).

§ 2. Warunki płatności za usługę dostępu do Internetu

1. Bezpośrednio po uruchomieniu łącza i potwierdzeniu tego faktu przez podpisanie umowy ABONENT zobowiązany jest do:
 - a) uiszczenia opłaty aktywacyjnej w aktualnej wysokości – Załącznik nr 2 do niniejszej umowy,
 - b) opłata abonamentowa będzie uregulowana z góry zawsze do 10-go dnia bieżącego miesiąca (liczy się data zaksięgowania wpłaty).
2. Nie przestrzeganie w/w terminów płatności będzie powodowało blokadę usługi dostępu do Internetu.
3. OPERATOR ma prawo zmienić „Cennik opłat podstawowych oraz dodatkowych”, zwany dalej **Cennikiem**, dopiero po wcześniejszym poinformowaniu ABONENTA. OPERATOR doręczy ABONENTOWI na piśmie, chyba że ABONENT złożył żądanie określone w ostatnim zdaniu niniejszego punktu, oraz poda do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. ABONENT do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć OPERATOROWI pisemne wypowiedzenie umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku. W razie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, OPERATOROWI nie przysługują roszczenia odszkodowawcze, a także zwrot ulgi przyznanej ABONENTOWI, chyba że zmiana następuje na skutek zmiany przepisów prawa. Na żądanie ABONENTA, który udostępnił odpowiednie dane, OPERATOR dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Cennika drogą elektroniczną na wskazany przez ABONENTA w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
4. W przypadku gdy zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług dostępu do Internetu, dotyczy dodania nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, OPERATOR poda do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. ABONENT do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć OPERATOROWI pisemne wypowiedzenie umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku.
5. Opłata za podłączenie (aktywację) do sieci OPERATORA jest obliczana według aktualnego cennika i jest opłatą jednorazową nie podlegającą zwrotowi po rozwiązaniu niniejszej umowy.
6. OPERATOR ma prawo żądać opłaty za konieczność ponownej konfiguracji komputera ABONENTA .

§ 3. Czas trwania umowy i jej wypowiedzenie

1. Strony zawierają umowę zgodnie z zapisem w części pierwszej z możliwością wypowiedzenia jej tylko w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Umowa zawarta na czas określony ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że przynajmniej na 3 miesiące przed upływem okresu obowiązywania umowy, którakolwiek ze stron poinformuje drugą stronę o zamiarze nie przedłużania umowy. Okres wypowiedzenia umowy podpisanej na czas określony oraz nieokreślony wynosi 3 miesiące od doręczenia wypowiedzenia. Okres wypowiedzenia liczony jest od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego. W przypadku rozwiązania umowy przed końcem jej obowiązywania, ABONENT zobowiązany jest do uiszczenia pełnej opłaty za podłączenie do sieci OPERATORA, której kwota zgodna jest z aktualnym cennikiem z uwzględnieniem wszystkich przyznanych ulg.
 1. Umowa może ulec rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
 - a) obustronnego porozumienia stron,
 - a) niezrealizowania w terminie płatności za usługę, gdzie liczy się data księgowania u OPERATORA,
 - b) stwierdzenia dokonania napraw oraz przeróbek nie uzgodnionych z OPERATOREM,
 - c) stosowania urządzeń nie zaakceptowanych przez OPERATORA,
 - d) odmowy przez ABONENTA dostępu do urządzeń OPERATORA,
 - e) nie przestrzegania przez ABONENTA postanowień Regulaminu.
 3. W przypadku podpisania niniejszej umowy poza lokalem OPERATORA, ABONENT ma prawo odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od jej zawarcia, na podstawie złożonego stosownego oświadczenia listownie, w formie pisemnej w siedzibie OPERATORA..

§ 4. Zmiana warunków umowy

1. Wszelkie zmiany i uzupełnienia dla swej ważności wymagają sporządzenia aneksu w formie pisemnej pod rygorem nieważności i zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem.
 1. Operator doręczy Abonentowi na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ostatnim zdaniu niniejszego punktu, oraz poda do publicznej wiadomości treść każdej zaproponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku wypowiedzenia umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian, Operatorowi nie przysługują zwrot ulgi, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub decyzji Prezesa UKE określającej minimalne wymogi w zakresie jakości usług. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez AbonentA w tym celu adres poczty elektronicznej lub podobnego środka porozumiewania się na odległość.
 2. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług dostępu do Internetu, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

§ 5. Odpowiedzialność za szkody

1. ABONENT odpowiedzialny jest za niepoprawne użytkowanie powierzonego mu sprzętu.
 1. W razie wykrycia działalności szkodliwej dla OPERATORA lub innych instytucji ABONENT przyjmuje na siebie odpowiedzialność za wyrządzone szkody.
 2. ABONENT odpowiada za uszkodzenia urządzeń, które należą do OPERATORA, w szczególności za uszkodzenia spowodowane przez wyładowania atmosferyczne. W przypadku tego typu uszkodzeń wymiana dokonywana jest na koszt ABONENTA.

§ 6. Rozstrzygnięcie sporów

1. Wszelkie spory powstałe w trakcie realizacji postanowień umowy rozstrzygać będzie sąd powszechny lub w przypadku, gdy ABONENT jest konsumentem ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym (o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2014r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. 2014r., poz. 243)).
 1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszej umowy mają zastosowanie odpowiednie zapisy Regulaminu, zaś w pozostałych sprawach przepisy Kodeksu Cywilnego i Prawa Telekomunikacyjnego.

§ 7. Reklamacje

1. ABONENT składając reklamację powinien opisać jasno i wyraźnie problem bądź usterkę,
 1. Wszelkie wnioski reklamacyjne przyjmowane są pisemnie w siedzibie OPERATORA, przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012r. Prawo pocztowe (Dz.U. z 2012r., poz. 1529), ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty ABONENTA w siedzibie OPERATORA, w formie elektronicznej na adres e-mail: biuro@raxel.com.pl.
 2. Przyjęcie reklamacji przesłanej pisemnie albo złożonej telefonicznie lub za pomocą poczty e-mail, wymaga potwierdzenia przez OPERATORA w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, za wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.
 3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu, upoważniona osoba obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
 4. Wszelkie nieuzasadnione reklamacje, które niosą za sobą koszty dla OPERATORA przechodzą na ABONENTA.
 5. OPERATOR zastrzega sobie prawo do przeprowadzania konserwacji sprzętu ze skutkiem braku dostępu do Internetu dla ABONENTA w czasie nie dłuższym niż 24 godziny w ciągu jednego okresu rozliczeniowego.
 6. W przypadku przekroczenia w/w czasu trwania konserwacji sprzętu, za każdy pełny dzień braku dostępu do Internetu od kwoty abonamentu odejmowana jest 1/30 jego wielkości.
8. OPERATOR zobowiązują się odpowiedzieć na reklamację w formie pisemnej w ciągu 30 dni od daty jej dostarczenia przez ABONENTA.

§ 8 Postanowienia dotyczące danych osobowych, zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest RAXEL Telekomunikacja Mazowiecka ul. Nowołęczna 6, 05 – 100 Nowy Dwór Mazowiecki.
2. Administrator powołał inspektora ochrony danych nadzorującego prawidłowość przetwarzania danych osobowych, z którym można skontaktować się za pośrednictwem adresu e-mail:rodo@raxel.pl.....
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w zakresie niezbędnym do świadczenia poszczególnych oferowanych usług przez Administratora.
4. Celem przetwarzania powierzonych danych osobowych, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO, będzie wykonanie obowiązków wynikających z umowy pomiędzy stronami, wypełnienie zadań administratora nałożonych przepisami prawa, ewentualnie ustalenia, dochodzenie i obrona roszczeń wynikających z niniejszej umowy.
5. Dane osobowe Użytkowników mogą być przekazywane następującym kategoriom odbiorców: podmiotom świadczącym Administratorowi usługi niezbędne do realizacji celów przetwarzania, w tym dostawcom IT, podmiotom realizującym wsparcie techniczne, organizacyjne i doradcze, innym podwykonawcom w zakresie obsługi klienta, naliczania opłat i obsługi płatności, marketingu, integratorom oraz podmiotom realizującym dodatkowe świadczenie w ramach usług o podwyższonej opłacie, podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.
6. Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
7. Dane przechowywane będą przez czas określony w przepisach prawa - przez czas obowiązywania umowy, a następnie przez okres przedawnienia roszczeń określony prawem.
8. Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą poddawane profilowaniu, stosownie do art. 22 RODO
9. Podanie danych jest dobrowolne, ale konieczne do realizacji celów do jakich zostały zebrane.
10. Posiada Pani/Pan prawo do:
 - a) na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących;
 - b) na podstawie art. 17 RODO prawo do usunięcia danych;
 - c) na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych;
 - d) na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO;
 - e) na podstawie art. 20 ust. 1 lit. a prawo do przenoszenia danych;
 - f) do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO.

§ 9 Postanowienia końcowe

1. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

Data

podpis ABONENTA

podpis OPERATORA

Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu

1. Postanowienie ogólne

- 1.1. Niniejszy „Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu” określa zakres i warunki świadczenia usług internetowych przez firmę Raxel Telekomunikacja Mazowiecka Sławomir Owczarczyk zwany dalej **Operatorem**.
- 1.2. „Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu”, „Cennik opłat podstawowych oraz dodatkowych” i oferta handlowa dostępne są na naszej stronie internetowej pod adresem www.raxel.pl.
- 1.3. Z usług dostępu do Internetu może korzystać każda osoba fizyczna lub prawna, bądź jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, zwana dalej **Abonentem**, po zawarciu Umowy na świadczenie usługi dostępu do Internetu z Operatorem.
- 1.4. „Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu” zwany dalej **Regulaminem** oraz „Cennik opłat podstawowych oraz dodatkowych” zwany dalej **Cennikiem** są integralną częścią Umowy na świadczenie usługi dostępu do Internetu zwanej dalej **Umową**.

2. Umowa

- 2.1. Operator świadczy usługi na rzecz Abonenta wyłącznie na podstawie zawartej Umowy.
- 2.2. Abonent zobowiązany jest zawiadomić na piśmie Operatora o zmianie stałego miejsca zamieszkania lub siedziby, adresu korespondencyjnego, statusu prawnego, nazwy lub nazwiska w terminie 7 dni od dokonania zmiany. W razie niedopełnienia tego obowiązku Operator może zawiesić świadczenie usług.
- 2.3. Umowa zawarta jest na czas określony podany w Umowie, począwszy od dnia zainstalowania i uruchomienia urządzeń odbiorczych. Umowa zawarta na czas określony ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że przynajmniej na 3 miesiące przed upływem okresu obowiązywania Umowy, którakolwiek ze stron poinformuje drugą stronę na piśmie o zamiarze nie przedłużania Umowy. Okres wypowiedzenia umowy podpisanej na czas określony oraz nieokreślony wynosi 3 miesiące od doręczenia wypowiedzenia. Okres wypowiedzenia liczony jest od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego.
- 2.4. Wszelkie zmiany Umowy, pod rygorem nieważności, wymagają formy pisemnej.
- 2.5. Operator ma prawo w każdej chwili tymczasowo zawiesić lub ograniczyć świadczenie usługi oraz rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowień Umowy, naruszenia Regulaminu lub przepisów prawa w zakresie związanym z korzystaniem z usług, a w szczególności:
 - a) jeżeli Abonent opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora,
 - b) prób nielegalnego wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób,
 - c) innych naruszeń prawa dokonanych przy wykorzystaniu świadczonej usługi,
 - d) nieprzestrzegania przez Abonenta, w zakresie jakim go dotyczą, przepisów ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2014r., poz. 243),
 - e) wszelkich działań Abonenta, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Operatora lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu Operatora służącego udostępnieniu i monitorowaniu usługi, szkieletu i punktów stykowych sieci oraz innych elementów sieci,
 - f) powodowania przez Abonenta zakłóceń w działaniu sieci Internet.
- 2.6. Z dniem zawieszenia lub ograniczenia usług następuje zaprzestanie ich świadczenia. Ponowna aktywacja usług następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia lub ograniczenia, nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Operatora.

3. Odpowiedzialność Operatora

- 3.1. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu wystąpienia jakichkolwiek szkód po stronie Abonenta, spowodowanych korzystaniem lub niemożnością korzystania przez Abonenta z usług, utraty danych, opóźnienia w ich otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowanych brakiem transmisji, nieprawidłową transmisją, opóźnieniem w ich otrzymaniu lub innymi przerwami w świadczeniu usług przez Operatora, spowodowanych przez czynniki od Operatora niezależne.
- 3.2. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu wystąpienia jakichkolwiek szkód po stronie Abonenta i osób trzecich spowodowanych przez wirusy przesłane przez sieć internetową.
- 3.3. Za czynniki niezależne od Operatora uważa się w szczególności:
 - 1) przerwy w dostawie energii elektrycznej oraz awarie urządzeń technicznych i inne tego typu okoliczności, za które odpowiedzialni są dostawcy usług telekomunikacyjnych lub siła wyższa, rozumiana jako nagła, niespodziewana przyczyna zewnętrzna, niemożliwa do zapobieżenia, za którą Operator nie odpowiada,
 - 2) konieczne przerwy eksploatacyjne, remontowe oraz wszystkie przerwy o charakterze technicznym,
 - 3) okoliczności, za które nie odpowiada Operator, takie jak awarie urządzeń lub oprogramowania Abonenta, błędy w obsłudze lub konfiguracji.
- 3.4. W przypadku przerw w świadczeniu usług trwających dłużej niż 4 godziny (przerwy w działaniu ograniczające dostęp Abonenta do systemu), związanych z techniczną obsługą systemu, Operator poinformuje (poprzez komunikat na stronie Operatora www.raxel.pl) Abonenta o takiej przerwie konserwacyjnej z wyprzedzeniem nie mniejszym niż 12 godzinnym. Operatorowi przysługuje 5% czasu okresu rozliczeniowego na konserwację urządzeń.
- 3.5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki dostępu do informacji, w wyniku udostępnienia przez Abonenta haseł dostępu osobom nieupoważnionym.
- 3.6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za sprzęt Abonenta udostępniony w sieci np. drukarki itd.
- 3.7. Operator przydziela Abonentowi nr IP wewnętrzny oraz ustala tzw. Mac-Adres, z którego Abonent będzie się łączył z siecią.
- 3.8. Operator zastrzega sobie możliwość ograniczenia ilości połączeń P2P, lecz nie blokuje tego typu ruchu.
- 3.9. Operator zobowiązuje się do jak najlepszego zabezpieczenia serwera przed dostępem osób nieupoważnionych. Dostęp do konta Abonenta możliwy jest tylko dla osób znających hasło, lecz zabezpieczenie konta hasłem nie gwarantuje 100% tajności.

4. Odpowiedzialność Abonenta

- 4.1. Abonent w trakcie obowiązywania Umowy ma prawo do korzystania z usług zgodnie z Regulaminem i Umową.
- 4.2. Usługi dostarczane przez Operatora są świadczone na wyłączny użytek Abonenta. W związku z powyższym Abonent nie jest uprawniony do dostarczania osobom trzecim usług Operatora bez jego pisemnej zgody. Usługa jest dostarczana do jednego komputera lub routera, chyba że umowa stanowi inaczej.
- 4.3. Udostępnienie osobom trzecim łącza internetowego bez zgody Operatora, pociąga za sobą karę finansową w wysokości 1.000 złotych za każdy miesiąc oraz skutkuje natychmiastowym wypowiedzeniem Umowy i zaprzestaniem dostaw usługi internetowej.
- 4.4. Abonent zobowiązany jest powstrzymać się od jakichkolwiek działań, które są niezgodne z prawem lub mogą doprowadzić do naruszenia prawa w związku z korzystaniem z usług internetowych, w tym: zamieszczenie lub propagowanie nielegalnych informacji, oprogramowania, treści lub obrazów naruszających prawa osób trzecich lub mających charakter przestępstwa, używanie obelżywego języka.
- 4.5. W przypadku stwierdzenia przez Operatora istotnego naruszenia Regulaminu lub Umowy przez Abonenta lub osoby, za które Abonent odpowiada, Operator jest uprawniony do natychmiastowego zaprzestania świadczenia usług internetowych z winy Abonenta.
- 4.6. Sprzęt zainstalowany u Abonenta jest własnością Operatora (chyba, że Abonent zakupi ten sprzęt na podstawie odrębnej umowy), Abonent nie może go sprzedać, pożyczyć itp. Wszelkie działania powodujące narażenie na straty Operatora spowodują następstwa prawne.
- 4.7. Abonent jest zobowiązany do terminowego dokonania opłaty instalacyjnej oraz opłat abonamentowych zgodnie z warunkami Umowy.
- 4.8. W przypadku korzystania z urządzeń będących własnością Operatora, Abonent zobowiązuje się używać te urządzenia zgodnie z ich przeznaczeniem. Abonent nie ma prawa ich samodzielnie naprawiać i modernizować, jest odpowiedzialny finansowo za ich uszkodzenia, zniszczenia lub utratę, jest zobowiązany udostępnić Operatorowi urządzenie celem naprawy, modernizacji, konserwacji.
- 4.9. Abonent jest zobowiązany do chronienia hasła swojego konta dostępu do sieci Internet i dołożenia wszelkich starań uniemożliwiających dostęp osobom nieupoważnionym.

4.10. Abonentowi przysługuje prawo do nielimitowanego korzystania z usługi internetowej świadczonej przez Operatora w ramach Umowy.

5. Zasada korzystania z Internetu i odpowiedzialności za przekazywane treści

5.1. Za treści przekazywane przez Abonenta przy wykorzystaniu sieci Operatora odpowiada wyłącznie Abonent. Usługi internetowe mogą być wykorzystywane przez Abonenta tylko do celów zgodnych z prawem. Zabronione jest niezgodne z prawem rozpowszechnianie i udostępnianie jakichkolwiek materiałów - treści i obrazów - w szczególności: materiałów pornograficznych oraz propagujących przemoc, nielegalnych informacji, używanie obelżywego języka, treści nawołujące do nienawiści rasowej, etnicznej, religijnej itp.

5.2. Abonent ma prawo kopiować do swojego systemu komputerowego dowolne materiały dostępne w sieci Internet. Abonent korzysta z wszelkich danych, informacji lub oprogramowania uzyskanych przez sieć Operatora wyłącznie na swoje własne ryzyko. Materiały chronione prawem autorskim mogą być kopiowane i użytkowane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.

5.3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści i dane oraz nie wykonuje jakiegokolwiek kontroli działań w tym zakresie. Operator nie ma obowiązku poszukiwania faktów i okoliczności lub obserwowania materiałów przekazywanych albo gromadzonych przez Abonenta, które wskazywałyby na bezprawny charakter działalności Abonenta.

5.4. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu naruszeń, których się dopuści Abonent, w szczególności z tytułu naruszenia prawa autorskiego, popełnienia czynów nieuczciwej konkurencji lub zamieszczania niedozwolonej reklamy, lub niezgodnej z prawem treści, w tym treści o charakterze pornograficznym.

5.5. Abonent poniesie wszelkie ewentualne koszty, łącznie z sądowymi związane z naprawą szkód powstałych wskutek niezgodnie z prawem działalności Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.

6. Opłaty

6.1. Opłaty abonamentowe naliczane są za dany okres rozliczeniowy z góry, płatne do 10-go dnia każdego miesiąca. Okresem rozliczeniowym jest okres miesiąca kalendarzowego. W przypadku, gdy umowa zostanie zawarta w innym dniu, niż pierwszy dzień miesiąca kalendarzowego, w pierwszym okresie rozliczeniowym opłata abonamentu rozliczona zostanie proporcjonalnie do ilości dni obowiązywania umowy w tym miesiącu (okresie rozliczeniowym).

6.2. Faktury wystawiane będą zgodnie z postanowieniami zawartymi w Umowie.

6.3. Faktury dostępne są w wersji elektronicznej na stronie Operatora (www.raxel.pl). Faktury papierkowe mogą być wysyłane co miesiąc pocztą konwencjonalną (opłata zgodna z Cennikiem).

6.4. W razie opóźnienia płatności Operatorowi przysługuje prawo naliczenia odsetek w wysokości ustawowej za każdy dzień opóźnienia.

6.5. W przypadku przekroczenia terminu płatności, Abonent zostanie dwukrotnie wezwany do zapłaty. Pierwsze wezwanie zostanie wysłane w formie komunikatu poprzez stronę internetową, na którą Abonent będzie automatycznie przekierowany w trakcie przeglądania stron, wraz z 7 (siedmio) dniowym terminem do dokonania zapłaty. W przypadku braku zapłaty w w/w terminie Operator ma prawo do natychmiastowego zawieszenia świadczenia usług na rzecz Abonenta. Drugie, ostateczne wezwanie do zapłaty, wysłane zostanie listem poleconym z 7 (siedmio) dniowym terminem do dokonania zapłaty od dnia doręczenia wezwania Operatora. W przypadku bezskutecznego upływu terminu, Operator ma prawo do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta. Operator ma prawo odsprzedaży długu lub przekazanie firmie windykacyjnej w celu wyegzekwowania zaległości oraz kosztów deinstalacji urządzeń. Operator zgłosi Abonenta do Krajowego Rejestru Dłużników. Operator nie ponosi odpowiedzialności za dane utracone przez Abonenta na skutek zaprzestania świadczenia usług będących wynikiem nieterminowej zapłaty lub jej braku.

6.6. Warunkiem ponownego uruchomienia usług internetowych jest uiszczenie wszystkich zaległych opłat.

6.7. Do opłaty abonamentowej dolicza się podatek od towarów i usług (VAT) w obowiązujących stawkach.

6.8. Abonent jest zobowiązany do terminowego regulowania opłat za usługi świadczone przez Operatora zgodnie z treścią Umowy i zapisami określonymi w Cenniku.

6.9. Operator pobiera opłatę instalacyjną i miesięczną abonamentową – w zakresie i wysokości określonej w Cenniku obowiązującym w dniu wykonania Usługi.

7. Zgłaszanie awarii

7.1. Awarie należy zgłaszać do biura obsługi klienta (w godzinach 8.00-18.00 od poniedziałku do piątku telefonicznie pod numer 515-246-836 lub 510-147-863 w godzinach pracy biura lub innych podanych na stronie Operatora lub za pomocą poczty elektronicznej).

7.2. W przypadku nieuzasadnionego wezwania zespołu serwisowego Abonent zostaje obciążony stosowną kwotą z Cennika.

7.3. Awarie usuwane są w godzinach od 9.00 do godziny 17.00 od poniedziałku do piątku.

7.4. Zgłaszając awarię oraz reklamację albo uzyskując pomoc techniczną należy zawsze posługiwać się numerem Abonenta - klienta.

7.5. Operator dołoży wszelkich starań, aby termin uzyskania odpowiedzi na zgłoszenie przesłane pocztą elektroniczną nie przekraczał jednego dnia roboczego.

8. Zgłaszanie reklamacji

8.1. Abonentowi przysługuje prawo do wniesienia reklamacji, w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi internetowej lub od dnia, w którym usługa internetowa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadomi Abonenta.

8.2. Operator rozpatrzy reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty jej zgłoszenia – decyduje data otrzymania listu poleconego lub dzień zgłoszenia e-mailem u Operatora. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem 30 dni przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

8.3. Uznana przez Operatora reklamacja zostanie rozliczona w następnym okresie rozliczeniowym, licząc od daty uznania reklamacji Abonenta poprzez odpowiednie zmniejszenie opłaty abonamentowej. Powyższe zostanie odpowiednio uwzględnione w wystawionej Abonentowi fakturze za kolejny okres obliczeniowy.

8.4. Abonentowi przysługuje prawo:

1) złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi,
2) w przypadku nieuwzględnienia reklamacji bądź braku rozliczenia kwoty dochodzonej od Operatora należności zgodnie z pkt. 8.3 niniejszego regulaminu, w dowolnym czasie, jednak zgodnym z terminami ustanowionymi w zapisach kodeksu cywilnego, skierować sprawę do rozpatrzenia:

1) w postępowaniu mediacyjnym pomiędzy stronami

2) przed sądem polubownym (o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2014r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. 2018 r., poz. 1954).

3) przed sądem powszechnym

8.5. W przypadku awarii sieci Operatora przysługuje Abonentowi prawo ubiegania się o zmniejszenie opłaty abonamentowej na czas trwania awarii, w wysokości 1/30 wartości miesięcznego abonamentu za każde pełne 24 godziny awarii. Operator jest zobowiązany do usunięcia awarii w terminie nie przekraczającym 3 dni roboczych.

8.6. Złożona reklamacja nie zwalnia Abonenta z obowiązku terminowego wnoszenia opłat z tytułu Usług dostarczanych przez Operatora.

9. Rozwiązanie Umowy

9.1. Każda ze stron ma prawo do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca kalendarzowego. Wypowiedzenie musi być złożone w formie pisemnej i przesłane drugiej stronie listem poleconym lub osobiście w siedzibie Operatora nie później niż na 3 dni robocze przed zakończeniem bieżącego okresu rozliczeniowego. Jeżeli Abonent rozwiąże umowę przed upływem czasu na jaki została zawarta, zobowiązuje się do wpłaty na konto Operatora kwotę która stanowi równowartość przyznanej

Abonentowi ulgi z tytułu podłączenia do sieci Operatora oraz ulgi abonamentowej pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. W przypadku rozwiązania umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu urządzeń do siedziby Operatora, które są jego własnością.

9.2. Operator może rozwiązać Umowę zawartą na czas nieokreślony lub określony ze skutkiem natychmiastowym bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku:

- 1) cofnięcia lub ograniczenia Operatorowi zezwolenia na świadczenie usług w zakresie usług telekomunikacyjnych,
- 2) śmierci Abonenta,
- 3) naruszenie przez Abonenta postanowień Umowy lub zasad zawartych w Regulaminie oraz innych przepisów prawa.

9.3. W każdym przypadku rozwiązanie Umowy ze strony Abonenta powinno być poprzedzone całkowitym uregulowaniem wszystkich należności wobec Operatora.

9.4. Wypowiedzenie Umowy oraz oświadczenie Operatora o rozwiązaniu Umowy ze skutkiem natychmiastowym będą dokonywane na adres wskazany w Umowie.

9.5. W dniu rozwiązania Umowy usług internetowych Abonent zostaje odłączony od sieci.

9.6. Po rozwiązaniu umowy Abonent zobowiązany jest, na swój koszt, do zwrotu urządzenia abonenckiego w nieprzekraczalnym terminie 14 dni od daty wygaśnięcia umowy. W przypadku braku zwrotu urządzenia abonenckiego w powyżej określonym terminie jest to traktowane jako oświadczenia woli o zakupie urządzeń będących w użytkowaniu Abonenta, co uprawnia Operatora do wystawienia faktury dla Abonenta i dochodzenia tej kwoty na drodze prawnej.

10. Postanowienia końcowe

10.1. W sprawach nie uregulowanych Regulaminem lub Umową, stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy prawo telekomunikacyjne, Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz przepisy wykonawcze wydane na ich podstawie.

10.2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 14 kwietnia 2014 roku.

Data

podpis ABONENTA

podpis OPERATORA

CENNIK USŁUG RAXEL TELEKOMUNIKACJA MAZOWIECKA

| Usługi dodatkowe | Cena |
|---|------------------|
| Zewnętrzny adres IP | 10,00 zł/miesiąc |
| Opłata za zwiększenie prędkości wysyłu danych o każde 512kbps | 15,00 zł/miesiąc |
| Przekierowanie portu | bezpłatne |

| Usługa/Produkt | Cena |
|--|-----------------------|
| Instalacja i konfiguracja Internetu | w zależności od umowy |
| Router – wstawienie i konfiguracja routera – zakup na własność | 150,00 zł |
| Router – przy umowie na 12 miesięcy - dzierżawa | 15zł/msc |
| Router – przy umowie na 24 miesiące - dzierżawa | 9zł/msc |
| Router – przy umowie na 36 miesięcy - dzierżawa | 5zł/msc |
| Zmiana instalacji z 2,4 GHz na 5 GHz | 100,00 zł |
| Karta sieciowa PCI – wstawienie/wymiana uszkodzonej | 30,00 zł |
| Karta bezprzewodowa USB | 80,00 zł |
| Wymiana uszkodzonego zasilacz | 30,00 zł |
| Konfiguracja routera | 30,00 zł |
| Wymiana końcówki RJ | 30,00 zł |
| Wymiana końcówki antenowej | 30,00 zł |
| Wymiana uszkodzonego urządzenia | 50,00 zł |
| Przedłużenie kabla sieciowego | 2,00zł/1m |
| Wpisanie adresu IP | 30,00 zł |
| Przeniesienie instalacji | 50,00 zł |
| Nieuzasadnione wezwanie serwisu (nie dotyczące spraw Internetu, problemy z komputerem, itp.) | 30,00 zł |
| Maszt antenowy do 2 metrów - maszt i montaż | 80,00 zł |
| Opłata za wysyłanie faktur pocztą konwencjonalną | 5.70zł/fakturę |
| Opłata za brak zwrotu sprzętu odbiorczego po zakończeniu umowy. | 500,00 zł |
| Inne usługi | indywidualnie |

WYKAZ USŁUG INTERNETOWYCH ŚWIADCZONYCH W SIECI RAXEL

Tabela opłat miesięcznych.

| Nazwa usługi | Opłata brutto |
|---|---------------|
| Abonament miesięczny za łącze internetowe | |
| Zewnętrzny adres IP | |
| Router bezprzewodowy – Router z abonamentem | |
| Dostarczenie faktury pocztą konwencjonalną | |
| RAZEM | |

| Rabat | |
|----------------------------------|--|
| Abonament od 1 do miesiąca | |

Tabela opłat jednorazowych.

| L.p. | Nazwa towaru/usługi | Ilość | Opłata brutto |
|---|---|-------|---------------|
| 1 | Instalacja i konfiguracja urządzeń** | | |
| 2 | Wyrównanie abonamentu do pełnego miesiąca | | |
| 3 | Karta sieciowa PCI | | |
| 4 | Bezprzewodowa karta sieciowa USB | | |
| 5 | Router bezprzewodowy | | |
| 6 | Switch | | |
| 7 | Maszt do 2m – maszt + montaż | | |
| 8 | Dodatkowy kabel sieciowy – 2zł/m | | |
| 9 | Inne | | |
| 10 | RABAT | | |
| RAZEM DO ZAPŁATY PRZELEWEM W CIĄGU 7 DNI | | | |

** Zestaw instalacyjny obejmuje: urządzenie Access Point, antenę, do 10m kabla sieciowego.

Data

podpis ABONENTA

podpis OPERATORA