

## Regulamin świadczenia usługi Sigma-Internet

### Dział I Definicje § 1

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. Abonent – podmiot, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy, zwany również Klientem.
2. Cennik – „Cennik usługi Sigma-Internet”.
3. Konsument – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usługi lub korzystająca z Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
4. Lokal – miejsce, w którym świadczona jest Usługa, wskazane przez Abonenta w Umowie.
5. Łącze – część sieci Sigma lub jego partnera łącząca Lokal z punktem dostępowym w sieci Sigma lub jego partnera, umożliwiającym świadczenie Usługi.
6. Opcja – wariant usługi Sigma-Internet, charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących, określonym w Cenniku.
7. Regulamin – „Regulamin świadczenia usługi Sigma-Internet”
8. Sigma – Sigma-Solution z siedzibą przy ul. Sobieskiego 11/CD 18, 40-082 Katowice.
9. Umowa – „Umowa o świadczenie usługi Sigma-Internet”.
10. Usługa – usługa Sigma-Internet, tj. usługa dostępu do sieci Internet, wraz z udogodnieniami towarzyszącymi, określonymi w Cenniku, świadczona na zasadach określonych w Regulaminie.
11. Usługa dodana – usługa opcjonalna, dostępna w związku ze świadczeniem Usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
12. Okres rozliczeniowy – okres jednego miesiąca, za który przyjmuje się 30 dni.
13. Zestaw instalacyjny – komplet urządzeń (okablowania) służących do korzystania z Usługi dostarczonych przez Sigma .

### Dział II Zakres i warunki świadczenia Usługi § 2

1. Sigma zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, Umowie i Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania, w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku.
2. Sigma rozpocznie świadczenie usługi w momencie pojawienia się możliwości technicznych na świadczenie Usługi w Lokalu.
3. Regulamin i Cennik stanowią integralną część Umowy, są nieodpłatnie przekazywane Abonentowi wraz z Umową oraz na każde żądanie Abonenta. Regulamin i Cennik dostępne są również na stronie internetowej <http://www.sigma-solution.pl>.

### § 3

1. Sigma zapewnia poprawne świadczenie Usługi pod warunkiem korzystania przez Abonenta z Zestawu instalacyjnego.
2. W przypadku gdy w Lokalu nie ma Łącza, Klient jest obowiązany udostępnić Sigma lub jego partnerowi Lokal w celu jego instalacji, we wspólnie uzgodnionym terminie. Usługa jest dostępna w Lokalu, w którym istnieją możliwości techniczne do jej świadczenia na Łączu. Informacja o istnieniu możliwości technicznych, koniecznych do świadczenia Usługi, ma charakter wstępny. Ostateczna weryfikacja w tym zakresie możliwa jest jedynie po przeprowadzeniu stosownych pomiarów ze strony Sigma lub jego partnera.

### § 4

W ramach korzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest:

3. Niezwłocznie powiadomić Sigma o wszelkich nieprawidłowościach, usterek lub przerwach w świadczeniu Usługi oraz o niewłaściwej jakości Usługi.
4. Nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody.
5. Nie umożliwiać korzystania z Usługi osobom trzecim poza Lokalem.
6. Nie prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet.
7. Nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę siecią Sigma lub jego partnera lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów Sigma lub jego partnera, służących udostępnieniu i monitorowaniu Usługi, oraz urządzeń i łączy Sigma lub jego partnera przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość.
8. Przestrzegać przepisów prawa i treści Regulaminu i Umowy, a w szczególności nie dostarczać treści o charakterze bezprawnym, przy wykorzystaniu Usługi.

### § 5

1. Sigma ma prawo do ograniczenia (zmniejszenia prędkości transmisji danych w kierunku od/do komputera Abonenta do 32 kbps) lub zawieszenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent narusza postanowienia §4 ust 2.-6. lub pozostaje w opóźnieniu z płatnością należności za Usługę przez okres dłuższy niż jeden Okres rozliczeniowy. Powyższe nie narusza prawa Sigma do rozwiązania Umowy na podstawie § 9 ust. 6 i 8.
2. Przed ograniczeniem lub zawieszeniem świadczenia Usługi Sigma wzywa Abonenta do usunięcia przyczyn ograniczenia lub zawieszenia świadczenia

Usługi.

3. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usługi trwa do czasu usunięcia przyczyny będącej ich podstawą.
4. W trakcie ograniczenia świadczenia Usługi Sigma pobiera opłaty abonamentowe określone w § 13 w pełnej wysokości.
5. W trakcie zawieszenia świadczenia Usługi Sigma pobiera opłaty abonamentowe określone w § 13 w pełnej wysokości.
6. Wznowienie świadczenia Usługi przez Sigma po zaprzestaniu naruszeń, o których mowa w ust. 1, lub po uregulowaniu wymagalnych należności wraz z odsetkami, skutkuje obciążeniem Abonenta opłatą zgodną z Cennikiem.
7. Sigma zastrzega sobie prawo do rozłączenia połączenia internetowego (rozłączenie serwisowe – time out), wymagającego ponownej Autoryzacji.

### Dział III Umowa o świadczenie Usługi § 6

8. Umowa może być zawarta z Klientem posiadającym tytuł prawny do Lokalu, tj. prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowę o dożywocie, dzierżawę, najem, użyczenie.
9. W przypadku posiadania przez Klienta tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, instalacja Łącza w Lokalu wymaga przedstawienia przez Klienta pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej.
10. Przepisu ust. 2 nie stosuje się w przypadku, gdy właścicielem, użytkownikiem wieczystym nieruchomości lub członkiem spółdzielni mieszkaniowej jest osoba prawna.
11. Utrata tytułu prawnego do Lokalu uprawnia Sigma do rozwiązania Umowy z winy Abonenta.
12. Konsumentowi, który zawarł Umowę poza lokalem Sigma bądź na odległość, przysługuje prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn, poprzez pisemne oświadczenie wysłane do Sigma, w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
13. W przypadku odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 5, Umowa uważana jest za niezawartą, a Klient jest zwolniony z wszelkich opłat za Usługę.

### § 7

14. W imieniu Sigma Umowę zawiera osoba upoważniona, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
15. Klient może zawrzeć Umowę oraz składać inne oświadczenia woli z nią związane osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.
16. Pełnomocnictwo do reprezentowania Klienta w zakresie zawarcia lub wykonywania Umowy winno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

### § 8

Sigma może uzależnić zawarcie Umowy od:

17. Udostępnienia przez Klienta danych przewidzianych w art. 161 ust. 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2008 r., Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).
18. Dostarczenia przez Klienta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Sigma.
19. Pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Sigma lub udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej.

### § 9

1. W przypadku, gdy Umowa została zawarta na czas nieokreślony, może być ona rozwiązana przez każdą ze Stron w każdym czasie, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.
2. Abonent może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie Sigma nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni; w takim przypadku rozwiązanie Umowy przez Abonenta może nastąpić do ostatniego dnia pełnego okresu rozliczeniowego, następującego po zakończeniu okresu, w którym usługa nie działała.
3. Abonent ma prawo rozwiązać Umowę w przypadku braku akceptacji zmiany Umowy, Regulaminu lub Cennika dokonanej przez Sigma.
4. Sigma przesyła Abonentowi zmiany Umowy, Regulaminu lub Cennika oraz informuje o prawie rozwiązania Umowy oraz skutkach rozwiązania Umowy.
5. Oświadczenie abonenta w przedmiocie rozwiązania Umowy w przypadku, o którym mowa w ust. 3, powinno być wysłane do Sigma najpóźniej ostatniego dnia przed wejściem w życie zmian Umowy, Regulaminu lub Cennika.
6. Sigma może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowień Regulaminu, Umowy lub Cennika, a w szczególności:
  1. opóźnienia w regulowaniu opłat za Usługę przez okres dłuższy niż jeden okres rozliczeniowy, od dnia płatności określonego na fakturze VAT,
  2. naruszenia postanowień § 4 ust 2.–6.
7. Przed rozwiązaniem Umowy, w związku z opóźnieniem w regulowaniu opłat za Usługę lub naruszeniem przez Abonenta przepisów prawa,

Regulaminu lub Umowy, w związku z korzystaniem z Usługi, Sigma wzywa Abonenta do zaniechania naruszeń.

8. Sigma może rozwiązać Umowę:

1. z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego – w przypadku zaprzestania świadczenia Usługi lub
2. ze skutkiem natychmiastowym – w przypadku braku możliwości jej świadczenia, ze względu na zaistniałe warunki techniczne.

9. W przypadku wygaśnięcia umowy, Abonent zobowiązany jest w terminie 14 dni zwrócić na swój koszt dostarczony przez Sigma kompletny Zestaw instalacyjny. Adres na który należy zwrócić Zestaw instalacyjny Abonent uzyska po kontakcie z Biurem Obsługi Klienta Sigma.

10. Niedotrzymanie obowiązku opisanego w ust. 9, będzie skutkowało naliczeniem kary umownej, w wysokości zgodnej z Cennikiem, na co Abonent wyraża zgodność z regulaminem zgodę.

#### **Dział IV Odpowiedzialność**

##### **§ 10**

20. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, jeżeli przerwa w świadczeniu Usługi nastąpiła z przyczyn leżących po stronie Sigma, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę.

21. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.

22. Abonentowi przysługuje również uprawnienie do zwrotu opłaty abonamentowej, za daną płatną okresowo Usługę dodaną, na zasadach określonych w ust.1.

23. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.

##### **§ 11**

24. Sigma nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet.

25. W ramach obsługi serwisowej Sigma zapewnia Abonentowi:

1. okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łącza oraz sprawdzanie parametrów łącza poprzez bieżące, cykliczne ich pomiary, eliminowanie usterek,
2. techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usługi, po zgłoszeniu przez Abonenta, obejmującą w szczególności: eliminowanie usterek i nieprawidłowości w pracy łącza,
3. obsługę za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie, w tym:
  - a) uzyskiwanie informacji o Usłudze,
  - b) pomoc w wyborze Opcji odpowiadającej wymogom Klienta,
  - c) obsługę Abonenta na odległość, w zakresie składania zleceń i realizacji Usługi w ramach Umowy, zgodnie z aktualną ofertą i cennikami Sigma, z wyłączeniem realizacji zleceń, które wymagają zawarcia umowy w formie pisemnej,
  - d) pomoc techniczną i zgłoszenie usterek i awarii,
  - e) złożenie reklamacji.

26. Opłaty z tytułu obsługi serwisowej Sigma określa Cennik.

27. Abonent jest zobowiązany umożliwić sprawdzenie stanu technicznego łącza w Lokalu, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia Usługi lub rozpatrzenia reklamacji. Sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem.

28. Abonent zobowiązany jest do używania Zestawu instalacyjnego zgodnie z przeznaczeniem, w szczególności odłączania urządzeń od sieci energetycznej w trakcie wyładowań atmosferycznych. Za ewentualne uszkodzenia Zestawu instalacyjnego wynikające z nieprawidłowego użytkowania odpowiedzialność ponosi Abonent. Koszty odtworzenia Zestawu instalacyjnego będą obliczane przez Sigma na podstawie rzeczywistych kosztów koniecznych do przywrócenia urządzeń do pełnej sprawności (jeśli istnieje taka możliwość) lub na podstawie Cennika w przypadku konieczności wymiany urządzeń na nowe.

##### **§ 12**

Sigma nie ponosi odpowiedzialności prawnej za:

1. Treści przekazywane podczas korzystania z Usługi.
2. Zabezpieczenie danych i oprogramowania komputerów Abonenta przed ingerencją osób trzecich.
3. Rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi.
4. Szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi.
5. Wadliwe działanie Usługi, w przypadku zainstalowania i użytkowania urządzeń, niedostarczonych przez Sigma lub jego partnera.

#### **Dział V Opłaty**

##### **§ 13**

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania opłat, zgodnie z Cennikiem.

2. W ramach opłaty abonamentowej za Usługę Abonent otrzymuje:

1. dostęp do sieci Internet o określonej w Cenniku prędkości transmisji danych od i do swojego komputera,
2. udogodnienia towarzyszące, określone w Cenniku.

3. Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego okresu rozliczeniowego, wówczas za każdy dzień świadczenia Usługi w takim okresie

rozliczeniowym Abonent zapłaci opłatę w wysokości 1/30 opłat abonamentowych.

4. W przypadku naruszenia obowiązków, o których mowa w § 4 ust 3), Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty zgodnie z Cennikiem (udostępnienie Usługi poza Lokal).

5. W przypadku rozwiązania Umowy przez Sigma z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, lub okresu, na jaki Umowa została przedłużona, zgodnie z postanowieniami Umowy, Sigma ma prawo, z uwzględnieniem § 9 ust. 3, żądać zwrotu ulg, udzielonych Abonentowi w związku z zawarciem Umowy, z wyłączeniem przypadków określonych w § 9 ust. 2.

#### **Dział VI Reklamacje**

##### **§ 14**

1. Abonent może składać reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności, z tytułu świadczenia Usługi.

2. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, Sigma w terminie do 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację, w terminie do 14 dni od dnia jej złożenia.

4. Reklamacja może być złożona w terminie do 30 dni od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana, albo miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury VAT, zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

5. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 4, pozostawia się bez rozpoznania.

##### **§ 15**

1. Reklamacja powinna zawierać:

1. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania, albo siedziby Abonenta,
2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
4. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty,
5. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt 4),
6. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

2. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Sigma.

3. W przypadku gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów, określonych w Regulaminie, za wyjątkiem ust. 1 pkt 4), Sigma niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, a także – o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji – niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

4. W wezwaniu Sigma wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, że nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

##### **§ 16**

1. Sigma udziela odpowiedzi na reklamację, w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia.

2. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, kwoty przysługujące Abonentowi zostaną zwrócone przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaksięgowane w formie bonifikaty, na poczet przyszłych należności.

3. W przypadku gdy Sigma posiada wobec reklamującego wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy, która może być dochodzona w postępowaniu przed sądem lub innym organem państwowym, może ją potrącić z wierzytelności reklamującego, tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu, w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Oświadczenie Sigma o dokonaniu potrącenia, przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.

4. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia należności za usługi nieobjęte reklamacją.

#### **Dział VII**

#### **Postanowienia przejściowe i końcowe**

##### **§ 17**

W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.

##### **§ 18**

1. W sprawach, których stroną jest Konsument, spory mogące wyniknąć z Umowy mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

#### **§ 19**

1. Abonent jest zobowiązany do poinformowania Sigma o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, w szczególności o utracie tytułu prawnego do Lokalu, wszczęciu wobec niego postępowań upadłościowych oraz innych postępowań sądowych, mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy, w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań.
2. Abonent jest zobowiązany do doręczenia dokumentów potwierdzających zaistnienie zmian lub wszczęcia postępowania.
3. Umowa wygasa wskutek śmierci Abonenta. Sigma zaprzestaje świadczenia Usługi od dnia otrzymania aktu zgonu Abonenta.